2011 年
大阪府内市町村の消費者行政調査
報告書

目　次

１．調査の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ１

２．集計結果の分析
　１）消費者行政予算・「基金」について　・・・・・・・・・・・Ｐ１
　２）消費者行政の職員体制について・・・・・・・・・・・・・Ｐ３
　３）消費者相談の状況について・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ３

３．まとめ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ｐ５

2011 年 12 月

全大阪消費者団体連絡会

１．調査の概要

１）今回の調査は、府内 43 市町村を対象に、消費者行政予算、相談件数・内容、職員体制などの状況についてアンケート調査を行った。

２）アンケート用紙は 2011 年 6 月に市町村担当課に送付し、高槻市、吹田市、大東市を除く 40 市町村から回答を得た。（なお、分析に当たり、高槻市、吹田市、大東市の状況については大阪府及び当該市の公表資料から得られたデータを利用した。）

３）以下、集計結果について分析を試み、特徴点を指摘する。特に、国が 2009 年度からの 3 年程度を“地方消費者行政強化のための集中育成・強化期間”とし、消費者行政活性化基金（以下、「基金」）の造成、地方交付税措置の拡充、国民生活センターによる地方支援事業（PIO-NET 端末の追加配備を含む）をすすめてきたことの効果に注目した。

２．集計結果の分析

＊市町村を人口規模で 4 つのグループに分けて検討した。

＊“地方消費者行政強化のための集中育成・強化期間”前のデータとの比較検討を行った。

１）消費者行政予算・「基金」について

①2011 年度消費者行政予算合計額は 2008 年度の 2 倍に

・府内市町村の 2011 年度消費者行政予算（当初予算）の合計額は約 11 億 9,500 万円で、“集中・育成強化期間”前の 08 年度比で＋105%増加した。住民一人当たりでは 138 円となった。

・そのうち、自主財源は 7 億 6,900 万円で、08 年度比で＋32%増加している。

・「基金」利用額は 4 億 2,600 万円で消費者行政予算の 36%を占めている。＊＜表１＞参照

	2011 年度当初予算			2008 年度最終予算
府内市町村の消費者行政予算合計額	自主財源	活性化基金	合計	
	768,903 千円	425,923 千円	1,194,826 千円	582,713 千円
構成比	64.4%	35.6%	100%	－
08 年度からの増加率	32.0%	－	105.0%	－
住民一人当たり	89 円	49 円	138 円	67 円

②3 年間の「基金」利用合計額は 7 億 6,800 万円

・09 年度にスタートした「基金」の 11 年度までの各市町村の利用金額と住民一人当たり金額は＜表２＞の通りである。当初から使い勝手の悪さが指摘され、特に初年度は利用検討期間が短かったために利用が進まなかった「基金」であるが、その後の若干の運用改善と利用期間が終わりに近づく中で利用金額は増加している。

・「基金」は能勢町を除くすべての市町村で利用されている。消費者行政予算全体の 26%を「基金」が占め、全体を底上げしている。＜表１＞

・「基金」比率は、市町村によるばらつきはあるが、平均では人口が少ないグループほど高くなっている。「基金」が消費者行政予算の半分以上を占める 10 市町村も人口が少ないグループに集中している。＜表 1＞

・回答を得た 40 市町村のうち、能勢町を除くすべての市町村が 12 年度での「基金」の活用を予定している。＜表２＞

・32 市町（回答市町村の 80%）が 13 年度以降の国の財政支援措置が必要と回答した。＜表２＞

・やり残している事業や課題で、多く挙がっている項目は以下の順である。

1	周知・広報	2	住民・社会人向けの広報等	3	学校における啓発	4	相談員・職員の研修	5	顧問契約・アドバイザー制度	6	窓口の新設・移設・改修・拡大	相談員の勤務条件の改善

周知・広報・啓発が広く挙げられている。相談窓口や相談員に関わる項目は人口 30 万人未満の市町で挙げられている。＜表３＞

③09～11 年度平均の住民一人当たり自主財源は 08 年度比 23%増

・住民一人当たりの消費者行政予算の状況を、「基金」利用額の影響を考慮して 09～11 年度の平均額で検討する。

・09～11 年度平均の住民一人当たりの消費者行政予算総額は 112 円（08 年度比＋67%）である。消費者行政予算を計上していない能勢町を除くすべての市町村で増加している。＜表４＞

・自主財源だけで見ても平均 83 円となり、08 年度比で 16 円（＋24%）増加している。50 円以上が 17 市町から 26 市町へ、そのうち 100 円以上が 4 市から 7 市町へ増加した。＜表４＞＜表５＞

・ただし、市町村による違いが著しい。08 年度比で 30 倍以上の 126 円となった田尻町、4 倍化して 396 円となった守口市など 7 市町で 2 倍以上に増加している一方で、9 市町村では減少している。＜表６＞

（注：調査後のヒアリングで消費者庁以外の国の補助金を利用した事業額を自主財源額に含めて回答した自治体があったことに留意。）

④PIO-NET 端末は 38 市町に設置

・08 年度までに 24 市町で設置されていた PIO-NET 端末設置は 09～11 年度に 14 市町に追加設置された。導入計画がないのは柏原市、岬町、能勢町、田尻町、千早赤阪村の 5 市町村である。＜表７＞

⑤消費者行政予算・「基金」についてのまとめ

・09～11 年度において全体として消費者行政予算の拡充が進んだ。しかし、住民一人あたりの予算は 09 年度以前の水準と 09～11 年度での基金利用額及び自主財源の増加率、その結果としての 09～11 年度予算水準についての推移のパターンが、個々の市町村によって大きく違っていることが特徴的である。人口規模が予算水準に反映していた傾向は弱まり、消費者行政に対する市町村の姿勢によって予算水準に違いが生じる傾向が強まった。

・使い勝手の悪さが指摘されていた「基金」であるが、3 年間の一人あたり利用額では自主財源の増減と比べてばらつきが小さく、人口が少ない市町村で基金比率が高くなっている。実施事業の効果については別途の評価が必要だが、予算額の底上げには効果があったと考えられる。ただし、「基金」を利用しつつ、自主財源を減らしている市町村があることに留意が必要である。

・予算水準の違いを生む主因となっているのは自主財源の違いである。住民一人当たり自主財源の増加率で見ると 7 市町で 2.5～31 倍に急増している一方で、16 市町は 10%未満の伸びにとどまり、9 市町村がマイナスとなっている。増加率の大小は、09 年度以前の予算水準や人口規模との間に関連性は低く、市町村によるばらつきが大きくなっている。
・国は市町村への交付税の算定に当たり、09 年度に標準団体の消費者行政に関わる基準財政需要を倍増した。しかし、府内市町村の自主財源額は一部を除いてそれを反映した増加になっていない。

２）消費者行政の職員体制について

＊今回調査の職員体制についての回答の中に、設問の意図と違う回答が含まれている可能性が考えられるため、分析は確実性のある範囲にとどめた。

①正規専任職員を配置しているのは 9 市

・大阪府「市町村消費者施策の概要」によれば、2011 年度に消費者行政・物価行政推進体制における正規専任職員を配置しているのは下記の 9 市（43 市町村の 20.9%）にとどまり、合計 44 名である。そのうち大阪市、堺市、豊中市で 34 名を占めている。

大阪市	18 名	堺市	5 名	枚方市	2 名	豊中市	11 名	高槻市	2 名
茨木市	2 名	寝屋川市	2 名	泉佐野市	1 名	貝塚市	1 名	計	44 名

・大阪消団連調査では、兼任職員の消費者行政にかかる兼任割合を尋ねた。客観的な値ではないが、50%以下との回答がほとんどで、概ね 20～30%程度となっている。＜表８＞

②相談員は全員が非正規雇用

・大阪府「市町村消費者施策の概要」によれば、2011 年度の消費生活相談員は 08 年度比で 7 名増の 154 名で、契約形態は全員が定数外または委託である。

③消費者行政の職員体制についてのまとめ

・正規専任職員がいない市町村が 8 割を占め、兼任の場合には消費者行政にかかる割合が低いのが現状である。相談員契約の安定化は進んでいない。
・職員体制の強化、相談員の安定的な契約制度の確立は“集中・育成強化期間”においても進んでおらず、依然として大きな課題である。

３）消費者相談の状況について

①2010 年度の相談受付件数合計は 71,454 件、住民千人当たり 8.2 件

・10 年度の消費者相談は市町村受付 61,340 件＋府センター受付 10,114 件となっている。住民千人当たりでは市町村受付 7.1 件＋府センター受付 1.2 件である。＜表 10＞
・市町村窓口開設日数が 5 日以上の 28 市町村では平均 7.5 件＋府受付 1.0 件である。これに対し、窓口開設日数が 3 日以下の 15 市町では平均 2.3 件＋府受付 3.0 件である。窓口開設日数の少なさが市町村受付件数の少なさと府受付件数の増加につながっている。
・開設日が少なく、相談件数が多いのは 1 市（大阪狭山市）のみである。

②相談件数は 08 年度からの増減にばらつき

・住民千人当たりの市町村全体の受付件数は合計で 9.8%減少、市町村受付で 10.7%減少している。＜表 10＞

（国民生活センター発行「消費生活年報 2011」によれば、PIO-NET に登録された相談件数は同時期に 6.6%減少している。）

・各市町村の増加率にはかなりのばらつきがある。減少が大きい場合は消費者被害が埋もれていることはないか、検証が必要である。

・市町村受付比率が 32 市町で下がっている。全体では 0.9 ポイントの低下ではあるが、相談は基礎自治体の業務との位置づけに逆行する実態となっている。

・危害情報・危険情報が合計で＋83%増えている。2009 年に施行された消費者安全法で報告義務が明記されたことによる変化と考えられる。

	総件数	危害情報	危険情報
2010 年度	61,340	482	215
2008 年度	68,584	278	98

・電話勧誘販売、訪問販売の相談件数が増加。店舗購入、ネガティブ・オプション（送りつけ商法）は横ばい。通信販売、マルチ（まがい）の相談件数は減少している。

	店舗購入		通信販売		訪問販売		電話勧誘販売		マルチ（まがい）	ネガティブ・オプション	その他無店舗販売	不明・無関係
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	件数	件数	件数
2010 年度	21,128	34.4%	15,264	24.9%	7,236	11.8%	3,360	5.5%	737	142	743	10,361
2008 年度	22,437	32.7%	19,233	28.0%	7,066	10.3%	2,390	3.5%	1,149	179	1,020	15,110

・解決困難な事例として、劇場型の投資詐欺や出会い系サイトが多く挙げられている。＜表 11＞

③あっせん比率は 10%前後

・あっせんの比率は概ね 10%前後であるが、一部にあっせん比率が低い市町村が見られる。＜表 9 ＞

・直近であっせん件数を調査した 05 年度と比較すると、比較可能な市町村のほとんどであっせん比率が上がっており、平均では 3.5 ポイントの上昇となっている。＜表 10＞

・あっせんの障害としては、事業者があっせんに応じない、連絡が取れないが多く挙げられている。＜表 12＞

④人口が多いグループほど来所相談比率が低下

・来所相談は人口が多いグループほど比率が下がる傾向が見られ、大阪市は特に低くなっている。＜表 10＞

・来所相談が 100%と回答した市町村が 10 あった。

・過去 5 年間の各市町村の来所件数比率は、いくつかの市町を除き大きな変化はなかった。＜表 13＞

⑤府の苦情審査会への付託は年 1 件水準

・過去 2 年間で市町村が付託しようとしたのが 4 件、実際に付託されたのは 2 件にとどまっている。＜

表９＞

・手続きに時間がかかる、煩雑、制度自体知られていないなどの問題点が指摘されている。＜表 14＞

⑥消費者相談の状況についてのまとめ

・人口 5 万人以下の町村平均での千人当たり合計受付件数が 5.2 件、千早赤阪村で 6.5 件となっていることからすれば、少なくともそれ以下の受付件数となっている市町では相当の消費者被害が埋もれている可能性が高いと考えられ、相談の掘り起こしが必要である。

・窓口開設日数の相談件数への影響は明らかである。いつでも身近で相談できる体制の確立が求められる。少なくとも市規模では週 5 日以上の開設とすべきである。

・府の苦情審査会はほとんど機能していない。抜本的な見直しが必要である。

３．まとめ

・相談の現場では、記述回答にあるような困難事例も含めて様々な相談に対応し、あっせんも含めて住民・消費者の被害の防止・救済の努力が続けられている。

・“地方消費者行政強化のための集中育成・強化期間”の取り組みにより、09～11 年度平均の住民一人当たりの消費者行政予算が「基金」を含めれば 112 円となるなど、現場の努力を支える一定の前進が見られたことは評価できる。ただし、自主財源での前進は不十分で、市町村間でばらつきが大きい。

・相談件数にもばらつきがあり、特に件数が少ない市町村では消費者被害の掘り起こしが課題である。そのためにはどこでもいつでも身近で相談できる窓口が整えられることが必要である。

・職員体制の改善が進んでいないことは、今後の消費者行政強化の最大のネックとなりうる課題である。

・国の「集中育成・強化期間」が終わり、「基金」も終了した後に、市町村の消費者行政に対する姿勢・予算額がどのように変化するのかー増額された自主財源は維持されるのか、減額された自主財源は回復されるのか、「基金」で実施された事業は継続されるのか等、今後の推移が注目される。

・08 年度までは 500 万円であった市町村への地方交付税算定における人口 10 万人の標準団体の消費者行政に関わる基準財政需要は、09 年度に倍増された。現状は「基金」を含めた市町村の平均額でこの水準に到達した状態である。今の基準財政需要を一つの目安として、現状が後退することなく、更にはすべての市町村で住民一人当たり 50 円以上をクリアし 100 円水準に到達するような予算措置と施策の展開が求められる。

・市町村では「基金」以後も国の財政支援に対する期待が高い。消費者庁は交付税措置を強化する方向性を示しているが、その場合、消費者行政予算が増えるかどうかは市町村にゆだねられる部分が大きくなる。「基金」方式よりも取り組みにばらつきが出る可能性が高いことは、今回の調査結果からも指摘できる。

・消費者の願いは全国どこでも一定の消費者行政が実施され、消費者の権利が確立していることである。国としてあるべき消費者行政の水準が具体的に設定されること、その実施を担保する形で国が必要な予算支援措置を行うことが求められる。

以上

2011 年
大阪府内市町村の消費者行政調査報告書

【資料編】

目　次

Ｐ１　＜表１＞消費者行政予算（物価行政関係を除く）の推移
Ｐ２　＜表２＞消費者行政活性化基金
Ｐ３　＜表３＞消費者行政でやり残している事業や課題
Ｐ４　＜表４＞住民一人当たりの消費者行政予算（物価行政関係を除く）
Ｐ５　＜表５＞住民一人当たり消費者行政予算の分布
　　＜表６＞自主財源増加率（08 年度比）順による比較
Ｐ６　＜表７＞PIO-NET の導入　　＜表８＞職員体制
　　＜表９＞苦情審査会への付託案件
Ｐ７　＜表 10＞住民千人あたり相談受付件数、来所相談・あっせん比率
Ｐ８　＜表 11＞解決困難な相談事例とその処理方法について数例
Ｐ10　＜表 12＞「あっせん」を進める際の障害や課題
Ｐ11　＜表 13＞大阪府の苦情審査会に付託する際の障害や課題
Ｐ12　＜表 14＞質問１.①－1　2010 年度消費者行政最終予算
Ｐ13　＜表 15＞質問１.①－2　2011 年度消費者行政当初予算
Ｐ14　＜表 16＞質問２.　2010 年度の消費者相談・苦情処理等①
Ｐ15　＜表 17＞質問２.　2010 年度の消費者相談・苦情処理等②
Ｐ16　＜表 18＞質問２.　2010 年度の消費者相談・苦情処理等③１）
Ｐ17　＜表 19＞質問３. 来所相談の件数
Ｐ18　＜表 20＞質問５. ①本課の機構名称　②相談受付の開設について
Ｐ20　大阪府内消費者行政調査票
Ｐ22　［地方消費者行政活性化に向けた政府の予算措置］
　　［地方消費者行政活性化基金の概要・メニュー］

2011 年 12 月

全大阪消費者団体連絡会

＜表1＞消費者行政予算（物価行政関係を除く）の推移　単位：千円

	市町村	08年度	09年度			10年度			11年度			09～11年度平均			
			総額	自主財源	基金	総額	自主財源	基金	総額	自主財源	基金	総額	自主財源	基金	基金比率
人口30万人以上	大阪市	206,036	222,612	198,974	23,638	241,504	190,447	51,057	346,060	225,237	120,823	270,059	204,886	65,173	24.1%
	堺市	60,972	83,315	62,103	21,212	86,895	63,178	23,717	83,373	64,324	19,049	84,528	63,202	21,326	25.2%
	東大阪市	20,339	31,092	24,990	6,102	31,307	27,095	4,212	37,794	26,516	11,278	33,398	26,200	7,197	21.6%
	枚方市	17,527	37,741	31,521	6,220	47,143	33,143	14,000	55,664	31,843	23,821	46,849	32,169	14,680	31.3%
	豊中市	57,112	66,751	59,667	7,084	91,668	76,048	15,620	73,312	66,568	6,744	77,244	67,428	9,816	12.7%
	高槻市	17,423	17,773	16,256	1,517	25,789	19,798	5,991	48,486	17,535	30,951	30,683	17,863	12,820	41.8%
	吹田市	22,643	27,495	27,495	0	34,068	30,273	3,795	47,672	37,287	10,385	36,412	31,685	4,727	13.0%
	平　均	57,436	69,540	60,144	9,396	79,768	62,855	16,913	98,909	67,044	31,864	82,739	63,348	19,391	23.4%
人口30～10万人	茨木市	22,905	26,456	23,330	3,126	24,403	21,480	2,923	29,317	22,942	6,375	26,725	22,584	4,141	15.5%
	八尾市	7,752	18,756	16,072	2,684	21,579	13,582	7,997	25,078	16,414	8,664	21,804	15,356	6,448	29.6%
	寝屋川市	19,327	20,745	17,625	3,120	28,220	19,256	8,964	32,741	17,062	15,679	27,235	17,981	9,254	34.0%
	岸和田市	1,960	18,888	16,061	2,827	24,404	18,249	6,155	27,115	16,705	10,410	23,469	17,005	6,464	27.5%
	和泉市	5,613	5,430	5,430	0	27,227	11,016	16,211	21,900	10,950	10,950	18,186	9,132	9,054	49.8%
	守口市	15,317	55,919	55,919	0	61,741	57,144	4,597	73,048	59,418	13,630	63,569	57,494	6,076	9.6%
	箕面市	11,463	16,974	11,474	5,500	14,140	11,339	2,801	14,315	11,515	2,800	15,143	11,443	3,700	24.4%
	門真市	10,501	11,744	11,744	0	25,773	18,409	7,364	75,363	44,453	30,910	37,627	24,869	12,758	33.9%
	松原市	4,754	8,045	4,206	3,839	5,599	5,221	378	9,352	6,956	2,396	7,665	5,461	2,204	28.8%
	大東市	6,489	9,514	6,714	2,800	10,327	6,604	3,723	15,880	6,734	9,146	11,907	6,684	5,223	43.9%
	富田林市	1,775	3,253	1,759	1,494	2,735	1,761	974	3,562	1,775	1,787	3,183	1,765	1,418	44.6%
	羽曳野市	1,789	5,217	1,816	3,401	2,718	1,903	815	5,038	1,662	3,376	4,324	1,794	2,531	***58.5%***
	河内長野市	7,764	11,203	7,871	3,332	9,202	8,827	375	17,640	8,969	8,671	12,682	8,556	4,126	32.5%
	池田市	11,581	13,132	11,832	1,300	17,037	11,237	5,800	14,372	11,419	2,953	14,847	11,496	3,351	22.6%
	泉佐野市	6,727	22,467	7,159	15,308	10,592	7,846	2,746	8,865	7,093	1,772	13,975	7,366	6,609	47.3%
	平　均	9,048	16,516	13,267	3,249	19,046	14,258	4,788	24,906	16,271	8,635	20,156	14,599	5,557	27.6%
人口10～5万人	貝塚市	5,638	14,868	13,918	950	15,781	13,381	2,400	18,249	11,832	6,417	16,299	13,044	3,256	20.0%
	摂津市	7,805	8,958	7,868	1,090	9,136	7,990	1,146	9,366	7,839	1,527	9,153	7,899	1,254	13.7%
	交野市	6,304	7,732	6,646	1,086	8,018	6,744	1,274	20,305	6,747	13,558	12,018	6,712	5,306	44.1%
	泉大津市	2,429	4,589	2,496	2,093	4,718	2,654	2,064	3,674	2,678	996	4,327	2,609	1,718	39.7%
	柏原市	735	735	735	0	785	785	0	9,786	786	9,000	3,769	769	3,000	***79.6%***
	藤井寺市	1,325	1,885	1,286	599	2,687	1,247	1,440	4,765	1,255	3,510	3,112	1,263	1,850	***59.4%***
	泉南市	2,571	3,840	2,612	1,228	7,203	4,217	2,986	8,073	3,552	4,521	6,372	3,460	2,912	45.7%
	高石市	9,567	13,651	8,805	4,846	12,491	8,930	3,561	18,032	8,454	9,578	14,725	8,730	5,995	40.7%
	阪南市	1,862	1,908	1,850	58	2,866	1,874	992	8,181	1,881	6,300	4,318	1,868	2,450	***56.7%***
	大阪狭山市	749	1,519	767	752	1,773	767	1,006	1,840	761	1,079	1,711	765	946	***55.3%***
	四條畷市	1,598	1,510	1,510	0	1,797	1,797	0	9,889	1,559	8,330	4,399	1,622	2,777	***63.1%***
	平　均	3,689	5,563	4,408	1,155	6,114	4,581	1,534	10,196	4,304	5,892	7,291	4,431	2,860	39.2%
人口5万人未満	熊取町	1,602	2,702	1,657	1,045	2,313	1,487	826	3,764	1,580	2,184	2,926	1,575	1,352	46.2%
	島本町	1,058	2,487	1,331	1,156	1,611	1,401	210	1,955	1,366	589	2,018	1,366	652	32.3%
	豊能町	423	2,547	2,089	458	2,287	1,943	344	2,838	1,940	898	2,557	1,991	567	22.2%
	岬町	120	120	120	0	677	110	567	414	120	294	404	117	287	***71.1%***
	忠岡町	823	1,615	1,478	137	1,491	1,350	141	1,869	1,639	230	1,658	1,489	169	10.2%
	河南町	116	437	30	407	1,191	324	867	2,987	478	2,509	1,538	277	1,261	***82.0%***
	太子町	159	450	159	291	598	159	439	1,049	168	881	699	162	537	***76.8%***
	能勢町	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
	田尻町	32	1,239	1,107	132	1,393	1,107	286	1,397	869	528	1,343	1,028	315	23.5%
	千早赤阪村	28	22	22	0	298	22	276	446	22	424	255	22	233	***91.4%***
	平　均	436	1,162	799	363	1,186	790	396	1,672	818	854	1,340	803	537	40.1%
総合計		582,713	807,336	676,504	130,832	923,185	712,145	211,040	1,194,826	768,903	425,923	975,116	719,184	255,932	26.2%
総平均		13,551	18,775	15,733	3,043	21,469	16,562	4,908	27,787	17,881	9,905	22,677	16,725	5,952	

※10年度、11年度は今回調査。10年度は最終予算。11年度は当初予算。
※高槻市、吹田市、大東市の10年度・11年度は、大阪府府民文化部文化総務課「市町村消費者施策の概要　平成23年8月」より。
※02,08,09年度は大阪府発行「市町村施策の概要」の年度最終予算。

＜表2＞消費者行政活性化基金

	市町村	活性化基金利用額（千円）			基金利用合計額（千円）	住民一人当たりの合計額（円）	（質問1．②1）			（質問6）		
		09年度	10年度	11年度			2012年度の基金利用			2013年度以降の国の財政支援措置		
							活用する予定	活用しない予定	わからない	必要である	必要ない	どちらともいえない
人口30万人以上	大阪市	23,638	51,057	120,823	195,518	77	○			○		
	堺市	21,212	23,717	19,049	63,978	76	○			○		
	東大阪市	6,102	4,212	11,278	21,592	44	○			○		
	枚方市	6,220	14,000	23,821	44,041	108	○			○		
	豊中市	7,084	15,620	6,744	29,448	76	○					○
	高槻市	1,517	5,991	30,951	38,459	108						
	吹田市	0	3,795	10,385	14,180	***41***						
	以上の平均	9,396	16,913	31,864	58,174	76						
人口30～10万人	茨木市	3,126	2,923	6,375	12,424	46	○			○		
	八尾市	2,684	7,997	8,664	19,345	73	○			○		
	寝屋川市	3,120	8,964	15,679	27,763	116	○			○		
	岸和田市	2,827	6,155	10,410	19,392	96	○			○		
	和泉市	0	16,211	10,950	27,161	**148**	○			○		
	守口市	0	4,597	13,630	18,227	126	○			○		
	箕面市	5,500	2,801	2,800	11,101	88	○					○
	門真市	0	7,364	30,910	38,274	**299**	○			○		
	松原市	3,839	378	2,396	6,613	53	○			○		
	大東市	2,800	3,723	9,146	15,669	126						
	富田林市	1,494	974	1,787	4,255	***36***	○					○
	羽曳野市	3,401	815	3,376	7,592	64	○			○		
	河内長野市	3,332	375	8,671	12,378	108	○			○		
	池田市	1,300	5,800	2,953	10,053	98	○			○		
	泉佐野市	15,308	2,746	1,772	19,826	**195**	○			○		
	平　均	3,249	4,788	8,635	16,672	106						
人口10～5万人	貝塚市	950	2,400	6,417	9,767	108	○			○		
	摂津市	1,090	1,146	1,527	3,763	46	○					○
	交野市	1,086	1,274	13,558	15,918	**203**	○			○		
	泉大津市	2,093	2,064	996	5,153	67	○			○		
	柏原市	0	0	9,000	9,000	123	○			○		
	藤井寺市	599	1,440	3,510	5,549	84	○			○		
	泉南市	1,228	2,986	4,521	8,735	**134**	○			○		
	高石市	4,846	3,561	9,578	17,985	**301**	○			○		
	阪南市	58	992	6,300	7,350	126	○					○
	大阪狭山市	752	1,006	1,079	2,837	49	○			○		
	四條畷市	0	0	8,330	8,330	**146**	○			○		
	平　均	1,155	1,534	5,892	8,581	123						
人口5万人未満	熊取町	1,045	826	2,184	4,055	91	○			○		
	島本町	1,156	210	589	1,955	66	○					○
	豊能町	458	344	898	1,700	73	○			○		
	岬町	0	567	294	861	48	○			○		
	忠岡町	137	141	230	508	***29***	○			○		
	河南町	407	867	2,509	3,783	**229**	○			○		
	太子町	291	439	881	1,611	112	○			○		
	能勢町	0	0	0	0	***0***		○			○	
	田尻町	132	286	528	946	116	○			○		
	千早赤阪村	0	276	424	700	111	○					○
	平　均	363	396	854	1,612	85						
	総合計	130,832	211,040	425,923	767,795	88	34	1	0	28	1	7
	総平均	3,043	4,908	9,905	17,856							

※ **太字** は総平均の1.5倍以上
斜体太字 は総平均の1/2以下

＜表3＞消費者行政でやり残している事業や課題（質問1．②2））

市町村	窓口の新設・移設・改修・拡大	周知・広報	備品整備・電話回線増加	開設日数・時間の拡大	相談員数、勤務時間、日の増加	勤務条件の改善	相談員・職員の研修	顧問契約・アドバイザー制度	住民・社会人向けの広報等	学校における啓発	消費者団体への活動支援	消費者啓発の従事者育成	他
大阪市													検討中
堺市		○											
東大阪市		○							○	○			
枚方市		○							○	○			
豊中市												○	
高槻市													
吹田市													
茨木市		○					○		○	○			
八尾市		○				○	○	○	○	○			
寝屋川市									○	○	○		
岸和田市							○	○	○	○			
和泉市		○							○				
守口市	○									○			
箕面市		○					○		○				
門真市					○			○	○			○	
松原市		○				○			○				
大東市													
富田林市		○							○				
羽曳野市		○		○	○	○		○	○	○			
河内長野市	○	○	○							○			
池田市		○					○	○					
泉佐野市		○				○	○		○				
貝塚市	○												
摂津市				○	○			○		○		○	
交野市										○		○	消費者行政従事者の定数制・増員
泉大津市							○						
柏原市									○				
藤井寺市	○	○		○									
泉南市		○							○				
高石市		○				○			○				
阪南市								○					
大阪狭山市	○												
四條畷市		○						○		○			
熊取町		○				○							
島本町		○					○						
豊能町							○	○					
岬町									○				
忠岡町		○	○						○				
河南町	○	○				○			○	○			
太子町	○			○					○				
能勢町													
田尻町		○					○		○				
千早赤阪村		○											
合計	7	23	2	4	3	7	10	9	21	13	1	4	2

＜表4＞住民一人当たりの消費者行政予算（物価行政関係を除く）

単位：円

	市町村	08年度	09年度			10年度			11年度			09～11年度平均			09～11年度平均の08年度比増加率	
			総額	自主財源	基金	総額	自主財源	基金	総額	自主財源	基金	総額	自主財源	基金	総額	自主財源
人口30万人以上	大阪市	82	88	79	9	95	75	20	136	89	48	107	81	26	30.2%	***-1.2%***
	堺市	73	100	74	25	104	75	28	99	77	23	101	76	25	38.1%	3.2%
	東大阪市	41	64	51	12	64	56	9	78	54	23	68	54	15	65.1%	29.5%
	枚方市	43	93	78	15	116	81	34	137	78	59	115	79	36	**166.8%**	83.2%
	豊中市	**147**	171	**153**	18	235	**195**	40	188	**171**	17	**198**	**173**	25	34.9%	17.7%
	高槻市	49	50	46	4	73	56	17	136	49	87	86	50	36	76.4%	2.7%
	吹田市	65	79	79	0	98	87	11	137	**107**	30	105	91	***14***	60.5%	39.6%
	平 均	75	91	79	12	104	82	22	129	87	42	108	83	25	43.5%	9.9%
人口30～10万人	茨木市	85	98	87	12	90	79	11	108	84	23	99	83	15	15.6%	***-2.3%***
	八尾市	***29***	71	61	10	81	51	30	95	62	33	82	58	24	**182.3%**	98.8%
	寝屋川市	80	86	73	13	118	80	37	137	71	65	113	75	39	41.1%	***-6.9%***
	岸和田市	***10***	94	80	14	121	91	31	135	83	52	117	85	32	**1101.1%**	**770.1%**
	和泉市	***31***	30	***30***	0	148	60	88	118	59	59	99	50	**49**	**219.1%**	60.3%
	守口市	**105**	384	**384**	0	425	**394**	32	504	**410**	94	**438**	**396**	42	**315.5%**	**275.7%**
	箕面市	92	135	91	44	111	89	22	112	90	22	120	90	29	30.5%	***-1.5%***
	門真市	81	91	91	0	201	**144**	57	593	**350**	243	**295**	**195**	**100**	**264.4%**	**140.6%**
	松原市	38	64	***33***	31	45	42	3	75	56	19	61	44	18	62.5%	15.8%
	大東市	52	76	54	22	83	53	30	128	54	74	95	54	42	84.9%	3.7%
	富田林市	***15***	27	***15***	12	23	***15***	8	30	***15***	15	***27***	***15***	***12***	82.2%	1.0%
	羽曳野市	***15***	44	***15***	29	23	***16***	7	43	***14***	29	***37***	***15***	21	**144.0%**	1.2%
	河内長野市	67	97	68	29	80	77	3	155	79	76	111	75	36	65.7%	11.7%
	池田市	**113**	128	**116**	13	166	**110**	57	140	**111**	29	145	112	33	27.9%	***-1.0%***
	泉佐野市	66	220	70	150	104	77	27	87	70	17	137	72	**65**	**107.3%**	9.4%
	平 均	57	105	84	21	121	90	30	158	**103**	55	128	92	35	**123.1%**	61.6%
人口10～5万人	貝塚市	63	165	**154**	11	175	**149**	27	203	**132**	71	**181**	**145**	36	**189.2%**	**131.4%**
	摂津市	94	108	95	13	111	97	14	113	95	18	111	96	15	18.0%	1.8%
	交野市	80	99	85	14	102	86	16	259	86	173	153	86	**68**	90.9%	6.6%
	泉大津市	***32***	60	***32***	27	62	***35***	27	48	***35***	13	57	***34***	22	79.2%	8.1%
	柏原市	***10***	10	***10***	0	11	***11***	0	135	***11***	124	***52***	***10***	41	**423.0%**	6.0%
	藤井寺市	***20***	29	***19***	9	41	***19***	22	72	***19***	53	***47***	***19***	28	**134.3%**	***-4.9%***
	泉南市	39	59	40	19	111	65	46	125	55	70	98	53	**45**	**149.2%**	35.3%
	高石市	**159**	227	**147**	81	209	**149**	60	303	**142**	161	**246**	**146**	**100**	55.2%	***-8.0%***
	阪南市	***32***	33	***32***	1	49	***32***	17	141	***32***	109	74	***32***	42	**133.4%**	0.8%
	大阪狭山市	***13***	26	***13***	13	31	***13***	18	32	***13***	19	***30***	***13***	16	**129.5%**	2.6%
	四條畷市	***28***	26	***26***	0	31	***31***	0	174	***27***	146	77	***28***	**49**	**175.7%**	1.5%
	平 均	53	80	63	17	88	66	22	147	62	85	105	64	41	98.6%	20.6%
人口5万人未満	熊取町	36	61	***37***	24	52	***33***	19	85	***35***	49	66	***35***	30	82.3%	***-1.9%***
	島本町	36	85	45	39	55	48	7	65	46	20	68	46	22	89.7%	28.5%
	豊能町	***18***	108	88	19	98	83	15	124	85	39	110	85	24	**524.1%**	**385.3%**
	岬町	***6***	7	***7***	0	37	***6***	31	23	***7***	17	***22***	***6***	16	**247.7%**	0.2%
	忠岡町	46	91	84	8	84	76	8	106	93	13	94	84	***10***	**103.4%**	82.6%
	河南町	***7***	26	***2***	24	72	***20***	53	182	***29***	153	94	***17***	**77**	**1247.0%**	**142.8%**
	太子町	***11***	31	***11***	20	42	***11***	31	73	***12***	62	***49***	***11***	38	**342.9%**	2.6%
	能勢町	***0***	0	***0***	0	0	***0***	0	0	***0***	0	***0***	***0***	***0***	#DIV/0!	#DIV/0!
	田尻町	***4***	153	**136**	16	171	**136**	35	171	**106**	65	165	**126**	39	**4064.9%**	**3088.7%**
	千早赤阪村	***4***	3	***3***	0	47	***3***	44	73	***4***	69	***41***	***4***	38	**849.9%**	***-19.1%***
	平 均	***23***	61	42	19	62	41	21	88	***43***	45	70	42	28	**210.9%**	86.1%
総平均		67	93	78	15	106	82	24	138	89	49	112	83	29	67.1%	23.3%

＊住民数は前年度末の住民基本台帳人口

※ **太字** は自主財源100円以上
斜体太字 は各年度の自主財源総平均の1/2以下

※ **太字** は総平均の1.5倍以上
斜体太字 は総平均の1/2以下

※ **太字** は100%以上
斜体太字 はマイナス

＜表5＞住民一人当たり消費者行政予算の分布

一人あたり消費者行政予算額	人口規模	市町村数		
		08年度	09～11年度平均	
			総額	自主財源
150円以上	30万人以上	0	1	1
	30～10万人	0	2	2
	10～5万人	1	3	0
	5万人以下	0	1	0
	計	1	7	3
150円未満～125円以上	30万人以上	1	0	0
	30～10万人	0	2	0
	10～5万人	0	1	2
	5万人以下	0	0	1
	計	1	3	3
125円未満～100円以上	30万人以上	0	4	0
	30～10万人	2	4	1
	10～5万人	0	1	0
	5万人以下	0	1	0
	計	2	10	1
100円未満～75円以上	30万人以上	1	1	4
	30～10万人	4	4	3
	10～5万人	2	2	2
	5万人以下	0	2	2
	計	7	9	11
75円未満～50円以上	30万人以上	2	1	2
	30～10万人	3	1	5
	10～5万人	1	3	1
	5万人以下	0	2	0
	計	6	7	8
50円未満～25円以上	30万人以上	3	0	0
	30～10万人	3	2	2
	10～5万人	4	1	3
	5万人以下	3	2	2
	計	13	5	7
25円未満	30万人以上	3	0	0
	30～10万人	3	0	2
	10～5万人	3	0	3
	5万人以下	7	2	5
	計	13	2	10

＜表6＞自主財源増加率（08年度比）順による比較

市町村	人口 2011年3月末	09～11年度平均の住民一人当たり消費者行政予算 （円）				08年度の住民一人当たり消費者行政予算（円）
		自主財源増加率	自主財源	基金	総額	
田尻町	8,181	**3088.7%**	**126**	39	165	***4***
岸和田市	200,851	**770.1%**	85	32	117	***10***
豊能町	22,948	**385.3%**	85	24	110	***18***
守口市	144,813	**275.7%**	**396**	42	**438**	**105**
河南町	16,394	**142.8%**	***17***	**77**	94	***7***
門真市	127,083	**140.6%**	**195**	**100**	**295**	81
貝塚市	89,938	**131.4%**	**145**	36	**181**	63
八尾市	264,775	**98.8%**	58	24	82	***29***
枚方市	406,833	**83.2%**	79	36	115	43
忠岡町	17,658	**82.6%**	84	***10***	94	46
和泉市	185,025	**60.3%**	50	**49**	99	***31***
吹田市	347,930	**39.6%**	91	***14***	105	65
泉南市	64,795	**35.3%**	53	**45**	98	39
東大阪市	487,341	29.5%	54	15	68	41
島本町	29,920	28.5%	46	22	68	36
豊中市	390,379	17.7%	**173**	25	**198**	**147**
松原市	124,398	15.8%	44	18	61	38
河内長野市	114,169	11.7%	75	36	111	67
泉佐野市	101,620	***9.4%***	72	**65**	137	66
泉大津市	76,251	***8.1%***	***34***	22	57	***32***
交野市	78,400	***6.6%***	86	**68**	153	80
柏原市	72,751	***6.0%***	***10***	41	***52***	***10***
大東市	124,275	***3.7%***	54	42	95	52
堺市	837,977	***3.2%***	76	25	101	73
高槻市	355,275	***2.7%***	50	36	86	49
大阪狭山市	57,479	***2.6%***	***13***	16	***30***	***13***
太子町	14,307	***2.6%***	***11***	38	***49***	***11***
摂津市	82,844	***1.8%***	96	15	111	94
四條畷市	56,938	***1.5%***	***28***	**49**	77	***28***
羽曳野市	117,213	***1.2%***	***15***	21	***37***	***15***
富田林市	118,702	***1.0%***	***15***	***12***	***27***	***15***
阪南市	57,931	***0.8%***	***32***	42	74	***32***
岬町	17,764	***0.2%***	***6***	16	***22***	***6***
池田市	102,429	***-1.0%***	112	33	145	**113**
大阪市	2,537,920	***-1.2%***	81	26	107	82
箕面市	127,645	***-1.5%***	90	29	120	92
熊取町	44,534	***-1.9%***	***35***	30	66	36
茨木市	272,023	***-2.3%***	83	15	99	85
藤井寺市	66,281	***-4.9%***	***19***	28	***47***	***20***
寝屋川市	239,777	***-6.9%***	75	39	113	80
高石市	59,585	***-8.0%***	**146**	**100**	**246**	**159**
千早赤阪村	6,139	***-19.1%***	***4***	38	***41***	***4***
能勢町	12,132	#DIV/0!	***0***	***0***	***0***	***0***
平均	211,301	23.3%	83	29	112	67

※ **太字** は平均の1.5倍以上
斜体太字 は平均の1/2以下

＜表7＞PIO-NETの導入（質問5．④）

市町村	09年度以前から	10年度から	11年度から	12年度から	導入計画はない
大阪市	○				
堺市	○				
東大阪市	○				
枚方市	○				
豊中市	○				
高槻市	○				
吹田市	○				
茨木市	○				
八尾市	○				
寝屋川市	○				
岸和田市	○				
和泉市	○				
守口市	○				
箕面市	○				
門真市	○				
松原市	○				
大東市	○				
富田林市			○		
羽曳野市		○			
河内長野市	○				
池田市	○				
泉佐野市	○				
貝塚市	○				
摂津市	○				
交野市	○				
泉大津市		○			
柏原市					●
藤井寺市		○			
泉南市		○			
高石市	○				
阪南市		○			
大阪狭山市		○			
四條畷市			○		
熊取町	○				
島本町		○			
豊能町		○			
岬町					●
忠岡町	○				
河南町			○		
太子町		○			
能勢町					●
田尻町					●
千早赤阪村					●
合計	26	9	3	0	5

＊高槻市、吹田市、大東市は
過去の大阪消団連調査結果より

＜表8＞職員体制（質問5．③）

	1）消費者相談窓口					2）兼任割合	3）消費者行政本課				4）兼任割合
市町村	専任職員	兼任職員	非常勤職員	うち相談員	うち管理職	兼任職員の消費者行政にかかる兼任割合	専任職員	兼任職員	非常勤職員	うち管理職	兼任職員の消費者行政にかかる兼任割合
大阪市	22		18	18	4						
堺市	7		13	11	1						
東大阪市		4	6	6	2	80%					
枚方市	4		7	6	2						
豊中市	1		7	7			13		8	2	
高槻市											
吹田市											
茨木市	5			5			2			1	
八尾市	2	2	3	3	2	15%					
寝屋川市	3		4	4	1						
岸和田市	1		4	3				1		1	10%
和泉市			3	3				9		4	60%
守口市	4	2	3	3	2	22%	5	2	1	2	25%
箕面市	3							1		1	50%
門真市		5	2	2	2	70%					
松原市		6	3	3	3	15%					
大東市											
富田林市			3	3				7		3	50%
羽曳野市		5	4	3	1	25%					
河内長野市		1	5	4	1	70%		2		2	30%
池田市			4	4				3		2	
泉佐野市	1		5	5				4		2	
貝塚市				3			1	3		2	30%
摂津市			3	3				4		1	15%
交野市		1	2	2	1	40%					
泉大津市	3	4		3	2	30%					
柏原市	3	1	3	3		30%		8		3	
藤井寺市			3	3				6		3	30%
泉南市		4	2	2	1	50%					
高石市		4	3	3	3	30%					
阪南市		3	3	3	1			3		1	
大阪狭山市			1	1				4		1	20%
四條畷市			2	2				4		2	100%
熊取町		2	3	3		35%					
島本町			2	2				3		2	20%
豊能町		1	1	1		50%					
岬町			1					4	1	2	10%
忠岡町		2	2	2	1			2		1	
河南町		3	1	1	2	20%					
太子町		2		2				4		2	
能勢町			1	1				3		2	5%
田尻町							1	1	1	1	30%
千早赤阪村		5		1	3	10%					10%

豊中市：質問5③3）補足＊消費者相談窓口人数含む　＊臨時職員含む

箕面市：質問5③3）補足＊平成23年4月1日時点

＜表9＞苦情審査会への付託案件（質問4．①）

	09年度		10年度		11年度	
市町村	付託しようとした件数	付託された件数	付託しようとした件数	付託された件数	付託しようとした件数	付託された件数
大阪市						
堺市						
東大阪市						
枚方市						
豊中市						
高槻市						
吹田市						
茨木市	1	0				
八尾市	1	0				
寝屋川市						
岸和田市						
和泉市						
守口市						
箕面市						
門真市						
松原市						
大東市						
富田林市						
羽曳野市						
河内長野市						
池田市						
泉佐野市						
貝塚市						
摂津市						
交野市			1	1		
泉大津市	1	1				
柏原市						
藤井寺市						
泉南市						
高石市						
阪南市						
大阪狭山市						
四條畷市						
熊取町						
島本町						
豊能町						
岬町						
忠岡町						
河南町						
太子町						
能勢町						
田尻町						
千早赤阪村						
合計	3	1	1	1	0	0

＜表10＞住民千人あたり相談受付件数、来所相談・あっせん比率

	市町村	2010年度								2010/2008増減			2010/2005増減
		窓口開設日数（週）		住民千人あたり受付件数				来所相談比率	あっせん比率	住民千人あたり受付件数			
				市町村	府センター	合計	市町村比率			市町村	合計	市町村比率	あっせん比率
人口30万人以上	大阪市	7	土日祝開設	8.2	1.3	9.5	86.7%	5.7%	3.9%	−6.6%	−6.5%	−0.1	3.1
	堺市	5		7.3	0.7	8.0	91.7%	11.5%	14.3%	−12.4%	−11.3%	−1.2	3.9
	東大阪市	5		7.1	1.0	8.1	87.9%	11.5%	9.3%	−21.5%	−18.6%	−3.2	6.1
	枚方市	5		7.2	0.7	7.9	91.0%	20.7%	9.6%	−16.5%	−14.6%	−2.0	4.5
	豊中市	5		6.9	0.9	7.9	88.0%	19.9%	2.7%	−13.8%	−10.4%	−3.5	1.6
	高槻市	5		8.9	0.6	9.5	94.0%			4.6%	3.8%	0.7	
	吹田市	5		7.2	0.7	7.9	90.9%			−15.0%	−14.5%	−0.5	
	平　均	5.3		7.8	1.0	8.8	88.7%	9.5%	6.6%	−9.9%	−9.0%	−0.9	3.6
人口30～10万人	茨木市	5		7.9	0.6	8.6	92.7%	100.0%	14.2%	−20.4%	−19.7%	−0.9	6.4
	八尾市	5		5.0	1.1	6.1	81.3%	−	7.3%	−17.2%	−14.3%	−2.9	4.6
	寝屋川市	6	土開設	9.4	0.7	10.1	93.3%	35.1%	14.1%	−14.9%	−13.7%	−1.3	1.2
	岸和田市	5		5.9	0.7	6.6	89.5%	14.4%	11.6%	−21.9%	−20.5%	−1.6	6.2
	和泉市	5		7.2	1.0	8.1	88.3%	27.2%	13.7%	46.9%	32.5%	8.7	7.8
	守口市	5		7.6	0.8	8.4	90.5%	27.4%	12.1%	−17.6%	−15.8%	−2.1	1.5
	箕面市	6	木・日どちらか休み、土は午前のみ	6.6	1.1	7.7	85.5%	15.3%	10.8%	−12.2%	−10.4%	−1.8	7.9
	門真市	5		6.5	0.8	7.4	88.6%	26.5%	10.6%	11.6%	7.8%	3.0	1.7
	松原市	5		3.9	1.5	5.4	72.0%	32.4%	9.3%	−20.8%	−14.7%	−5.6	5.6
	大東市	5		7.1	1.0	8.1	88.2%			−14.2%	−13.2%	−1.1	
	富田林市	3		2.1	3.0	5.2	40.9%	18.2%	9.1%	−16.4%	−10.3%	−3.0	−
	羽曳野市	3		1.9	3.8	5.7	34.0%	44.1%	12.7%	67.4%	0.8%	13.6	7.9
	河内長野市	5		7.0	1.1	8.0	86.6%	26.2%	9.9%	−10.4%	−7.1%	−3.1	−
	池田市	5		9.7	1.0	10.7	90.7%	28.5%	22.0%	0.5%	2.0%	−1.4	9.6
	泉佐野市	5		8.0	0.6	8.6	92.7%	32.3%	5.8%	−25.6%	−22.7%	−3.6	−1.6
	平　均	4.9		6.5	1.2	7.7	85.0%	39.1%	12.3%	−11.3%	−10.3%	−0.9	4.9
人口10～5万人	貝塚市	5		6.0	1.3	7.4	82.1%	34.0%	6.1%	−12.8%	−7.7%	−4.9	1.9
	摂津市	5		6.5	1.4	7.9	82.6%	100.0%	2.8%	−16.0%	−12.3%	−3.6	−
	交野市	5		7.2	1.0	8.2	88.0%	40.0%	11.5%	−19.5%	−17.5%	−2.2	5.1
	泉大津市	5	午後のみ	3.3	2.0	5.3	62.0%	53.6%	15.2%	2.0%	−5.6%	4.6	−68.4
	柏原市	1	+月1回	0.6	3.2	3.7	15.3%	100.0%	−	−51.1%	−16.4%	−10.9	−
	藤井寺市	2		2.3	2.9	5.2	43.3%	100.0%	10.1%	7.8%	−13.7%	8.6	6.9
	泉南市	5	午後のみ	5.0	1.3	6.4	79.2%	100.0%	−	−14.9%	−12.1%	−2.6	−
	高石市	5	土は開設（火休み）	9.7	1.0	10.8	90.5%	37.6%	14.4%	−16.2%	−14.7%	−1.6	2.0
	阪南市	3	午後のみ	1.8	2.3	4.1	44.4%	−	−	−16.2%	−9.8%	−3.4	−
	大阪狭山市	1		5.9	2.9	8.8	67.2%	21.2%	2.9%	−25.8%	−19.1%	−6.1	0.6
	四條畷市	3		2.6	2.5	5.1	51.2%	53.0%	30.9%	−13.5%	−12.5%	−0.6	11.6
	平　均	3.6		4.7	1.9	6.6	70.9%	56.5%	9.8%	−15.9%	−13.2%	−2.3	−5.6
人口5万人未満	熊取町	3	午後のみ	4.1	1.9	5.9	68.7%	100.0%	9.3%	−13.2%	−16.7%	2.7	3.4
	島本町	3	午前のみ	1.6	3.3	4.9	31.9%	100.0%	19.6%	−58.8%	−30.5%	−21.9	−
	豊能町	3		4.3	3.9	8.1	52.6%	17.0%	10.0%	19.7%	22.2%	−1.1	−1.5
	岬町	0	+月1回	0.2	3.6	3.8	4.4%	100.0%	33.3%	−92.1%	−41.7%	−28.1	29.9
	忠岡町	2	午後のみ	2.6	2.5	5.2	50.5%	52.2%	4.3%	−5.2%	−24.0%	10.1	−14.2
	河南町	2		1.1	3.0	4.1	26.9%	44.4%	0.0%	810.6%	16.9%	23.4	0.0
	太子町	0	+月1回	0.5	3.9	4.3	11.3%	−	−	−62.8%	−16.5%	−14.0	−
	能勢町	5		0.0	2.7	2.7	0.0%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	−53.0%	0.0	#DIV/0!
	田尻町	2		1.8	1.6	3.4	53.6%	100.0%	100.0%	−37.9%	−18.1%	−17.0	26.3
	千早赤阪村	5		1.6	4.9	6.5	24.4%	100.0%	0.0%	105.0%	13.6%	10.9	−
	平　均	2.5		2.2	2.9	5.2	43.2%	72.6%	12.9%	−20.7%	−16.8%	−2.1	1.1
総平均		4.1		7.1	1.2	8.2	85.8%	20.5%	8.3%	−10.7%	−9.8%	−0.9	3.5

*2008年度データは大阪府消費生活センター「市町村消費者施策の概要　平成21年7月」による。

＜表11＞解決困難な相談事例とその処理方法について数例（質問２．③２））

市町村	解決困難な相談事例	処理
大阪市	事業者に問題点を指摘し、解決や返金を求めるが、事業者が応じない場合	あっせん等を行ない、事業者に対し、法令違反等の問題点を指摘し、対応を求める。
	あっせん等により、強く対応を求めたが、事業者が応じず、あっせん不調となった場合	場合によっては法的手段による対応を求めるため弁護士による法律相談窓口を紹介する。
豊中市	振り込め詐欺やワンクリック詐欺、出会い系トラブルなど、消費生活センターの領域を超えた悪質性・犯罪性の高い相談が多く、解決困難と考える。	警察への相談を誘導している。
	店舗購入に関する相談が全体の１/3を占め、事実を客観的に確認できない相談が少なくなく、一般的な助言に終わる場合が大半で、相談者に不満が残り、相談を円滑に終了することが困難なケースが増え、対応に苦慮している。	ていねいに説明するよう努めているが、納得してもらえない場合も多い。
池田市	認知症などの精神障がい者の契約トラブル	斡旋し、不調の場合法テラス等の弁護士紹介
	相談者の過剰かつ非常識な要求	業者に問題性が無い場合、相談者を説得。納得しなければ法律相談紹介
	経営破綻の可能性が高い事業者	事業者の情報を集め、解約金返金額等の最終決断は相談者にさせる
泉大津市	宗教トラブル事例	弁護士へ依頼
	金融トラブル事例	弁護士へ依頼
	医療関連トラブル事例	弁護士へ依頼
貝塚市	「カラオケ著作権」といって、ほとんど実体のないものを高額契約させられた事例	弁護士委任
	未公開株に過去引っかかった高齢女性が劇場型でイラクディナールを買わされた事例	クーリングオフの手続きをしたが、業者が認めず5%の返金で終了
	ハワイにあるコンドミニアム、タイムシエアの解約、返金を求める事例	国センホットラインと連絡をとりながらあっせん
守口市	劇場型勧誘という詐欺的な投資話に係る事案	相談者が弁護士に依頼
茨木市	大手金融機関相手の消費者トラブル、センターへ来訪されてもあっせんは拒否	不調
	金融詐欺事例で業者があっせんに応じず連絡不能になり、警察も被害届を受理してくれない。	
	倒産しそうな業者で返金を引き延ばされた場合（資産状況がわからないので対応に困る）	
八尾市	詐欺的な出会い系サイトの相談。クレジットカード決済の場合、決済代行業者と交渉することになるが、“サクラ”の立証が難しく、交渉は難航する。	クレジット会社、決済代行業者、他と粘り強く交渉する。
	社債、集団投資スキーム持分（ファンド）、未公開株の相談。届出だけを行い、登録のない業者が勧誘を行う。二次被害が多い。有価証券として、全額返金が難しい。	断定的判断の提供。適合性の原則違反を主張し解約・返金を交渉。
	製品事故の相談。事故原因をメーカーが調査することとなるが、当事者のメーカーが調査することに消費者が不審感を持っているので結果を信用できない。無料で調査する第3者機関がほとんどない。	ケースバイケース
泉佐野市	出会い系サイトでのさくらによるポイント消化誘導で、高額な負債を被った事例	クレジット分は全額返金　現金振込分は回収不能
富田林市	携帯電話の出会いサイトでサクラと思われる相手に誘導され、多額の利用料をクレジットやコンビニ払いで払わされた例	それぞれに対し書面で返金請求
寝屋川市	出会い系サイトで未成年者取消しを行なっても応じない。訴訟する額でない場合が多い。	斡旋不調
河内長野市	クーリングオフ、又は解約・返金を受領すると、電話やあっせん上では返事を取りつけたものの、業者が行方不明、音信普通となり、返金も不可能となってしまった。	あっせん不調
松原市	事業者が倒産・連絡不能・行方不明	倒産→破産管財人の連絡先や、その他情報提供。
		連絡不能・行方不明→内容証明を発信。警察を案内。
	劇場型投資詐欺被害の相談で、親族から相談を受けたが本人が話したがらず、聴き取り不能。	投資被害を扱う法律相談窓口を紹介

和泉市	未公開株や私募債に関する解約	法律相談
	出会い系サイトで現金で支払いしていた場合	法律相談
箕面市	業者と連絡が取れなくなった時、業者が取りあわなくなった時	弁護士会や警察など、適切な窓口を案内している。
羽曳野市	出会い系サイト。占いサイトからお金をあげますという複数の出会い系サイトに引き込まれ、メールのやりとりで多額を支払った。	決裁代行業者8社とあっせん交渉中
	結婚式場紹介サービスの高額なキャンセル料	販社とあっせんしたが交渉決裂
門真市	配送内職業者は業務提供誘引（書面不交付）だったがクーリングオフを認めず、35万円は返金されなかった。	斡旋不調
	訪販の屋根工事業者にクーリングオフと合意解約で18万円返金するとの合意書を交したが返金されなかった。	斡旋不調
摂津市	電話で呼び出されて行った宝石店で、ネックレスを購入した。一カ月後、展示会に招待されネックレスと指輪を断りきれずに購入した。解約したい。	不当な勧誘、書面不備によるクーリング･オフ主張。業者クーリング・オフを認め、両契約を解除。
	訪問販売でオール電化工事を契約した。工事完了後、電磁波の影響か、動悸、吐き気、頭痛で体調を崩した。解約したい。	勧誘時の問題点。書面不備を根拠に販売店と交渉。解約認められ、機器が撤去された。
	廃業した店で使っていた製氷器の修理を無料ですると訪問され、1年に2回の点検契約を結んだ。後日、修理代は無料だが、交換する部品代が必要とわかった。部品代がいるなら解約したい。	クーリング・オフ期間だったことから書面によるクーリング・オフを申し出、クーリング・オフ認められ解約。
高石市	詐欺的な投資勧誘が増加。例えば著作権の分割に関するファンドなど、次々と新手口が発生。違法性を関係官庁に問合せるだけでも時間がかかる。	センターで返金交渉
	多重債務で受任した弁護士への苦情。	弁護士会の苦情相談窓口を紹介
藤井寺市	金融商品で高額なもの。法律適用が難しいもの。	弁護士依頼
	サラ金過払い請求の時効	弁護士依頼
	出会い系さくらサイトの現金利用・クレジット利用の取り戻し	専門家相談
泉南市	クーリングオフさえ認めない業者との解約交渉	
	販売会社が既に倒産等で存在していない事例	
四條畷市	死去した親が不必要と思われる床下工事を次々としていた。業者に電話したところ、社名、代表者とも変わっており、あっせんできなかった。	処理不能
	家電製品の故障について、早期故障との申し出だったが、取扱説明書を読まず適正な使用でないと思われた。同様のメーカーの報告にも納得されなかった。	斡旋不調
	相談者は金融商品の詐欺業者に引っかかったことが相談の結果わかったが、個人情報を全て渡しており怖いことと、お金は戻らないとの判断をして、書面を助言したが、あきらめて送付はしないと言われた。	処理不要
交野市	投資サギ。サギとは云えず事業者に高齢の相談者の窮状を伝え交渉するも返金検討と云いつつ次第に連絡とらなくなる。	処理不能。高齢者が弁護士に委任するのも大変
	出会い系サイト。サクラとは云えず相談者に契約経過など文書作成する様、助言するも文書の書けない相談者多い。又本人の窮状について書きすぎるとプライバシー、個人情報を相手に伝えすぎることも心配。SNSより誘われている例も多く、相談者のプライバシーを守ることと返金を求めることのバランスがむずかしい。	本人が強く返金を求める場合にはあっせん交渉をする。
大阪狭山市	未公開株への投資で相談者の信用度や解約についての相談	弁護士相談を案内
	出会い系サイトで使用した覚えがないという相談	業者に履歴を出してもらう
島本町	特になし	
豊能町	劇場型の金融商品購入トラブルで入金後、事業者と連絡が取れなくなった。	明らかな詐欺については、警察へ被害届けと口座凍結依頼
	精神障害者・高齢者等、来所困難な相談者のリフォーム工事トラブル	福祉課、包括支援センター職員が訪問し、サポートしながら相談を受けて助言・あっせん。
河南町	契約後に相談者が生活保護で生活するようになり、支払いが困難になった事例	府の消費生活センターを紹介する
	いつも食べている商品の味がちがうので、商品テストをしてほしいという事例	関係機関を紹介する
千早赤阪村	特になし	

＜表12＞「あっせん」を勧める際の障害や課題（質問２．③３））

大阪市	・事業者があっせんに応じない。
豊中市	・はじめから交渉に応じる気のない事業者とセンターからのアプローチに過剰に反応する事業者の存在。
池田市	・商品テストの受入れ先が少ない。
泉大津市	・法律の整備されていない分野
	・消費者による立証困難性
貝塚市	・業者が法律を知らない
	・業者が最初から逃げることを前提にしているので、あっせんに時間がかけられない。また、あっせんしても返金困難。
守口市	・生命保険会社やカード会社に係る事案において、個人情報に関するものとして、相談に応じないケースがあり、センターあっせんに関して、業界への理解を求める必要がある。
	・出会い系サイトの不当な請求に係る事案において、決裁代行会社がサイト運営会社の問題として、対応を拒むことにより、解決処理に時間がかかるケースがあり、決裁代行会社に係る規制など法の整備が必要ではないかと考える。
茨木市	・業者ＡＤＲにと言ってセンターのあっせんに応じず、当該ＡＤＲもせず。
	・詐欺事例で警察と連携がとれない。
	・インターネット関連で、業者の連絡先がメールアドレスだけで、電話の連絡先が見つからない場合。
八尾市	・強制力のないセンターのあっせんには限界がある。
	・業者と連絡がつかず、交渉ができない。
富田林市	・ネット取引の場合、相手先が不明や連絡不能や取引方法が海外経由にされているなど交渉難航の場合がある。
寝屋川市	・出会い系サイト業者の連絡先が不明の場合が多い。
	・個人情報を盾に申出者の情報がすぐに出してもらえなかったり、時間がかかる。
河内長野市	・個人情報を盾に、センターからのあっせんに応じない業者
	・訪問販売において、嘘の住所・連絡先を告げられ、逃げられると、あっせんのしようもなくなる。
	・当該業者が計画倒産などすると、いかんともしがたい。
松原市	・事業者が交渉の電話口に出てこない。或いは対応が遅いため解決に時間がかかる。
和泉市	・特商法の適用がない商品・役務・権利であること。
	・警察などの連携が難しく、被害金の取り戻しが難しいこと。
羽曳野市	・販社の高額な料金の請求（実損をどう解決するか）
	・ネット出会い系サイトでのサイバー詐欺被害届受理の困難さ。（警察での対応）
門真市	・消費生活センターの斡旋に応じない。特にお金を支払っている場合、その傾向が強い。
摂津市	・特商法上の問題点を伝えて、あっせんを試みるが、相手業者が拒否。一切応えようとしない。
	・特商法・割販法が改正され、現金での一括払いが増加（特に高齢者）、被害金を取り戻せない。
高石市	・相談者となかなか連絡がとれない。
藤井寺市	・相談日が週2日しかなく、相手側との日程調整が困難
	・相談者自身の交渉能力や知識などが低いため、「あっせん」に必要な協力が得られにくい場合がある。
東大阪市	・明確なあっせん基準がなく、あっせんの可否の判断が難しい。
泉南市	・クーリングオフさえ認めない業者との解約交渉、販売会社が既に倒産等で存在していない事例
	・問い合わせ先がメールしかない場合
四條畷市	・業者には「あっせん」に応じる義務がないため、担当者が不在等との返事により、話を進めようとしない。
	・業者が連絡不能になる。
大阪狭山市	・相談内容の聴き取りがむずかしく経緯について書いてもらえない場合。
	・相手業者が一方的で話を全く聞いてもらえない。
島本町	・業者があっせんに応じない
豊能町	・契約内容が複雑・多様化してかかわる事業者が数社にわたり連絡・交渉が困難。
	・多重債務、判断能力不十分者の契約等他の課との連携で対応処理が必要な事例が今後、急速に増加すると考えられること。
熊取町	・相談者高齢化による理解度の低下。
	・ボーダーラインであるが統合失調的（本人自覚なし）な相談が年数回有、対応に苦慮してしまう。（自分が正しいと思い込んでいる場合がある）
千早赤阪村	特になし

＜表13＞大阪府の苦情審査会に付託する際の障害や課題（質問４．②）

池田市	・苦情審に上るまでのプロセスが多く、時間がかかりすぎる。
泉大津市	・相談員が事前に弁護士相談を受ける時間がない
	・付託受理要件のハードルの高さ
貝塚市	・手続きが煩雑
	・時間がかかる等の問題
守口市	・案件なし
茨木市	・速やかに受け入れがない。（同種事例があり、一緒に対応要請→断られた）
八尾市	・府下広域性のある業者であるから申し出るのだが、担当職員の判断で、受け付けがなされない。その時の担当職員によって基準が変わる。
寝屋川市	・付託する時の書面作成の簡素化が必要
河内長野市	・苦情審査会への付託の方法や、処理の実態について、これまで認識が薄かった。
	・他市でも活用事例を伺ったことがなく、身近なものとして感じられていなかった。
和泉市	・付託された事例について、結果が不明であるため、相談者に勧めることがためらわれる。
門真市	・どう機能しているのか具体的にわかりにくいので利用しにくい。
摂津市	・どのような案件であれば苦情審査会で扱ってもらうことができるのか。取り上げる案件についての判断基準が判らない。
	・付託する際、相談者がしなければいけないこと、行政の担当者がしなければいけないこと等、手続き方法についての周知が必要。
藤井寺市	・特になし
泉南市	・手続きが煩雑
交野市	・申請書類の準備の煩雑さ
大阪狭山市	・苦情審査会に付託するための書類作製の手間や呼び出しで時間がとられる。
豊能町	・事業者に対し出席の強制力がないこと。
	・高齢者等本人出席の負担が大きい。
熊取町	・苦情審査会の認知度が低いのではないでしょうか？
千早赤阪村	・該当なし。

＜表14＞質問1. ①－1　2010年度最終予算（単位：千円、一人当たりは円）

市町村	人口 2010年 3月末	自主財源 a	うち相談員の人件費 b	うち物価行政関係 c	相談員人件費・物価行政関係除く自主財源 d=a−(b+c)	自主財源に占める相談員人件費の割合 e=b/a	消費者行政活性化基金 f	うち相談員の人件費 g	相談員人件費除く活性化基金 h=f−g	自主財源+基金（相談員人件費・物価行政除く） i=d+h	住民一人当たり自主財源（相談員人件費・物価行政除く） j＝d/人口	住民一人当たり自主財源+基金（相談員人件費・物価行政除く） k=i/人口
大阪市	2,534,176	190,447	45,207	0	145,240	23.7%	51,057	5,698	45,359	190,599	57.3	75.2
堺市	837,680	63,637	29,446	459	33,732	46.3%	23,717	2,666	21,051	54,783	40.3	65.4
東大阪市	487,869	27,095	17,606	0	9,489	65.0%	4,212	0	4,212	13,701	19.4	28.1
枚方市	406,827	33,143	15,722	0	17,421	47.4%	14,000	0	14,000	31,421	42.8	77.2
豊中市	389,842	76,048	18,715	0	57,333	24.6%	15,620	0	15,620	72,953	147.1	187.1
高槻市	355,636	19,798	14,292	0	5,506	72.2%	5,991	0	5,991	11,497	15.5	32.3
吹田市	347,279	30,273	14,564	0	15,709	48.1%	3,795	0	3,795	19,504	45.2	56.2
以上の平均	765,616	62,920	22,222	66	40,633	35.3%	16,913	1,195	15,718	56,351	53.1	73.6
茨木市	270,965	21,480	13,405	0	8,075	62.4%	2,923	0	2,923	10,998	29.8	40.6
八尾市	265,220	13,582	8,338	0	5,244	61.4%	7,997	0	7,997	13,241	19.8	49.9
寝屋川市	239,942	19,256	11,626	0	7,630	60.4%	8,964	0	8,964	16,594	31.8	69.2
岸和田市	201,167	20,209	8,427	1,960	9,822	41.7%	6,155	0	6,155	15,977	48.8	79.4
和泉市	184,174	11,016	4,470	0	6,546	40.6%	16,211	4,014	12,197	18,743	35.5	101.8
守口市	145,158	57,144	12,106	0	45,038	21.2%	4,597	0	4,597	49,635	310.3	341.9
箕面市	126,886	11,339	7,172	0	4,167	63.3%	2,801	0	2,801	6,968	32.8	54.9
門真市	128,100	18,409	7,090	0	11,319	38.5%	7,364	0	7,364	18,683	88.4	145.8
松原市	125,029	5,221	4,471	0	750	85.6%	378	0	378	1,128	6.0	9.0
大東市	124,791	6,604	6,424	0	180	97.3%	3,723	0	3,723	3,903	1.4	31.3
富田林市	119,771	1,761	1,584	0	177	89.9%	974	0	974	1,151	1.5	9.6
羽曳野市	118,046	1,903	1,598	0	305	84.0%	815	325	490	795	2.6	6.7
河内長野市	114,778	8,827	7,290	0	1,537	82.6%	375	0	375	1,912	13.4	16.7
池田市	102,545	11,249	9,597	12	1,640	85.3%	5,800	0	5,800	7,440	16.0	72.6
泉佐野市	101,904	7,846	6,216	0	1,630	79.2%	2,746	0	2,746	4,376	16.0	42.9
以上の平均	157,898	14,390	7,321	131	6,937	50.9%	4,788	289	4,499	11,436	43.9	72.4
貝塚市	90,065	13,381	5,999	0	7,382	44.8%	2,400	0	2,400	9,782	82.0	108.6
摂津市	82,470	7,990	6,970	0	1,020	87.2%	1,146	0	1,146	2,166	12.4	26.3
交野市	78,492	6,744	6,293	0	451	93.3%	1,274	0	1,274	1,725	5.7	22.0
泉大津市	76,385	2,654	2,463	0	191	92.8%	2,064	1,013	1,051	1,242	2.5	16.3
柏原市	73,349	785	690	0	95	87.9%	0	0	0	95	1.3	1.3
藤井寺市	66,150	1,247	1,188	0	59	95.3%	1,440	0	1,440	1,499	0.9	22.7
泉南市	65,112	4,217	2,644	0	1,573	62.7%	2,986	720	2,266	3,839	24.2	59.0
高石市	59,809	9,530	8,237	600	693	86.4%	3,561	750	2,811	3,504	11.6	58.6
阪南市	58,194	1,874	1,735	0	139	92.6%	992	0	992	1,131	2.4	19.4
大阪狭山市	57,478	767	576	0	191	75.1%	1,006	0	1,006	1,197	3.3	20.8
四條畷市	57,134	1,797	1,350	0	447	75.1%	0	0	0	447	7.8	7.8
以上の平均	69,513	4,635	3,468	55	1,113	74.8%	1,534	226	1,308	2,421	16.0	34.8
熊取町	44,566	1,487	1,417	0	70	95.3%	826	207	619	689	1.6	15.5
島本町	29,283	1,401	1,020	0	381	72.8%	210	83	127	508	13.0	17.3
豊能町	23,365	1,943	0	0	1,943	0.0%	344	0	344	2,287	83.2	97.9
岬町	18,106	110	110	0	0	100.0%	567	0	567	567	0.0	31.3
忠岡町	17,663	1,350	1,101	0	249	81.6%	141	0	141	390	14.1	22.1
河南町	16,509	324	284	0	40	87.7%	867	624	243	283	2.4	17.1
太子町	14,278	159	0	0	159	0.0%	439	0	439	598	11.1	41.9
能勢町	12,404	0	0	0	0	#DIV/0!	0	0	0	0	0.0	0.0
田尻町	8,125	1,107	1,075	0	32	97.1%	286	0	286	318	3.9	39.1
千早赤阪村	6,313	22	20	0	2	90.9%	276	0	276	278	0.3	44.0
以上の平均	19,061	790	503	0	288	63.6%	396	91	304	592	15.1	31.0
総合計	8,683,035	715,176	308,538	3,031	403,607	43.1%	211,040	16,100	194,940	598,547	46.5	68.9
総平均	201,931	16,632	7,175	70	9,386		4,908	374	4,533	13,920		

＊高槻市、吹田市、大東市の予算金額は、大阪府府民文化部文化総務課「市町村消費者施策の概要　平成23年8月」より。

＜表15＞質問1. ①－2　2011年度当初予算（単位：千円、一人当たりは円）

市町村	人口 2011年 3月末	自主財源 a	うち相談員の人件費 b	うち物価行政関係 c	相談員人件費・物価行政関係除く自主財源 d=a−(b+c)	自主財源に占める相談員人件費の割合 e=b/a	消費者行政活性化基金 f	うち相談員の人件費 g	相談員人件費除く活性化基金 h=f−g	自主財源+基金（相談員人件費・物価行政除く） i=d+h	住民一人当たり自主財源（相談員人件費・物価行政除く） j＝d/人口	住民一人当たり自主財源+基金（相談員人件費・物価行政除く） k=i/人口
大阪市	2,537,920	225,237	44,661	0	180,576	19.8%	120,823	11,510	109,313	289,889	71.2	114.2
堺市	837,977	64,739	28,982	415	35,342	44.8%	19,049	2,821	16,228	51,570	42.2	61.5
東大阪市	487,341	26,516	17,843	0	8,673	67.3%	11,278	0	11,278	19,951	17.8	40.9
枚方市	406,833	31,843	15,745	0	16,098	49.4%	23,821	0	23,821	39,919	39.6	98.1
豊中市	390,379	66,568	21,849	0	44,719	32.8%	6,744	0	6,744	51,463	114.6	131.8
高槻市	355,275	17,535	12,019	0	5,516	68.5%	30,951	3,008	27,943	33,459	15.5	94.2
吹田市	347,930	37,287	15,080	0	22,207	40.4%	10,385	0	10,385	32,592	63.8	93.7
平均	766,236	67,104	22,311	59	44,733	33.2%	31,864	2,477	29,387	74,120	58.4	96.7
茨木市	272,023	22,942	13,635	0	9,307	59.4%	6,375	0	6,375	15,682	34.2	57.6
八尾市	264,775	16,414	8,519	0	7,895	51.9%	8,664	0	8,664	16,559	29.8	62.5
寝屋川市	239,777	17,062	11,681	0	5,381	68.5%	15,679	0	15,679	21,060	22.4	87.8
岸和田市	200,851	17,849	8,321	1,144	8,384	46.6%	10,410	0	10,410	18,794	41.7	93.6
和泉市	185,025	10,950	4,470	0	6,480	40.8%	10,950	4,188	6,762	13,242	35.0	71.6
守口市	144,813	59,418	13,236	0	46,182	22.3%	13,630	0	13,630	59,812	318.9	413.0
箕面市	127,645	11,515	7,282	0	4,233	63.2%	2,800	0	2,800	7,033	33.2	55.1
門真市	127,083	44,453	7,548	0	36,905	17.0%	30,910	0	30,910	67,815	290.4	533.6
松原市	124,398	6,956	4,346	0	2,610	62.5%	2,396	0	2,396	5,006	21.0	40.2
大東市	124,275	6,734	6,543	0	191	97.2%	9,146	1,086	8,060	8,251	1.5	66.4
富田林市	118,702	1,775	1,595	0	180	89.9%	1,787	0	1,787	1,967	1.5	16.6
羽曳野市	117,213	1,662	1,358	0	304	81.7%	3,376	549	2,827	3,131	2.6	26.7
河内長野市	114,169	8,969	7,003	0	1,966	78.1%	8,671	0	8,671	10,637	17.2	93.2
池田市	102,429	11,429	9,783	10	1,636	85.6%	2,953	0	2,953	4,589	16.0	44.8
泉佐野市	101,620	7,093	6,240	0	853	88.0%	1,772	0	1,772	2,625	8.4	25.8
以上の平均	157,653	17,516	7,969		9,547	45.5%	9,251		9,251	18,799	60.6	119.2
貝塚市	89,938	11,832	5,850	0	5,982	49.4%	6,417	0	6,417	12,399	66.5	137.9
摂津市	82,844	7,839	7,098	0	741	90.5%	1,527	0	1,527	2,268	8.9	27.4
交野市	78,400	6,747	6,332	0	415	93.8%	13,558	0	13,558	13,973	5.3	178.2
泉大津市	76,251	2,678	2,520	0	158	94.1%	996	996	0	158	2.1	2.1
柏原市	72,751	786	690	0	96	87.8%	9,000	0	9,000	9,096	1.3	125.0
藤井寺市	66,281	1,255	1,176	0	79	93.7%	3,510	0	3,510	3,589	1.2	54.1
泉南市	64,795	3,552	2,700	0	852	76.0%	4,521	864	3,657	4,509	13.1	69.6
高石市	59,585	9,054	8,078	600	376	89.2%	9,578	359	9,219	9,595	6.3	161.0
阪南市	57,931	1,881	1,782	0	99	94.7%	6,300	0	6,300	6,399	1.7	110.5
大阪狭山市	57,479	761	576	0	185	75.7%	1,079	0	1,079	1,264	3.2	22.0
四條畷市	56,938	1,559	1,350	0	209	86.6%	8,330	3,771	4,559	4,768	3.7	83.7
以上の平均	69,381	4,359	3,468	55	836	79.6%	5,892	545	5,348	6,183	12.0	89.1
熊取町	44,534	1,580	1,534	0	46	97.1%	2,184	688	1,496	1,542	1.0	34.6
島本町	29,920	1,366	1,313	0	53	96.1%	589	368	221	274	1.8	9.2
豊能町	22,948	1,940	0	0	1,940	0.0%	898	0	898	2,838	84.5	123.7
岬町	17,764	120	120	0	0	100.0%	294	0	294	294	0.0	16.6
忠岡町	17,658	1,639	1,344	0	295	82.0%	230	0	230	525	16.7	29.7
河南町	16,394	478	415	0	63	86.8%	2,509	1,031	1,478	1,541	3.8	94.0
太子町	14,307	168	0	0	168	0.0%	881	0	881	1,049	11.7	73.3
能勢町	12,132	0	0	0	0	#DIV/0!	0	0	0	0	0.0	0.0
田尻町	8,181	869	837	0	32	96.3%	528	0	528	560	3.9	68.5
千早赤阪村	6,139	22	20	0	2	90.9%	424	0	424	426	0.3	69.4
以上の平均	18,998	818	558	0	260	68.2%	854	209	645	905	13.7	47.6
総合計	8,681,623	771,072	311,474	2,169	457,429	40.4%	425,923	31,239	394,684	852,113	52.7	98.2
総平均	201,898	17,932	7,244	50	10,638		9,905	726	9,179	19,817		

＊高槻市、吹田市、大東市の予算金額は、大阪府府民文化部文化総務課「市町村消費者施策の概要　平成23年8月」より。
＊高槻市のg欄の金額は、高槻市HP「平成23年度一般会計事業別予算書」より。

＜表16＞質問2.2010年度の消費者相談・苦情処理等①

市町村	総件数 a=b+c	総件数のうち苦情 b	総件数のうち問合せ等 c	苦情のうち契約・解約に係る苦情 d	契約・解約に係る割合 d/a	危害情報	危険情報	大阪府消費生活cの受付件数 e	大阪府の受付件数の割合 e/(a+e)
大阪市	20,901	17,650	3,251	14,658	70.1%	175	61	3,210	13.3%
堺市	6,135	5,410	725	4,391	71.6%	53	27	552	8.3%
東大阪市	3,481	3,157	324	2,386	68.5%	27	9	478	12.1%
枚方市	2,915	2,604	311	2,107	72.3%	17	11	287	9.0%
豊中市	2,708	2,249	459	1,722	63.6%	21	3	370	12.0%
高槻市	3,176	2,767	409	2,344	73.8%	11	10	203	6.0%
吹田市	2,510	2,237	273	1,860	74.1%	18	19	250	9.1%
以上の平均	5,975	5,153	822	4,210	70.5%	46	20	979	14.1%
茨木市	2,154	1,862	292	1,862	86.4%	17	19	170	7.3%
八尾市	1,324	1,187	137	1,040	78.5%	15	4	304	18.7%
寝屋川市	2,262	1,931	331	1,397	61.8%	12	4	163	6.7%
岸和田市	1,184	1,147	37	567	47.9%	12	9	139	10.5%
和泉市	1,325	1,163	162	1,010	76.2%	7	2	176	11.7%
守口市	1,107	1,006	101	844	76.2%	8	5	116	9.5%
箕面市	835	615	220	417	49.9%	15	10	142	14.5%
門真市	838	711	127	570	68.0%	16	5	108	11.4%
松原市	485	424	61	316	65.2%	3	0	189	28.0%
大東市	889	748	141	451	50.7%	5	1	119	11.8%
富田林市	253	237	16	177	70.0%	0	1	365	59.1%
羽曳野市	229	207	22	131	57.2%	1	1	444	66.0%
河内長野市	799	673	126	473	59.2%	9	5	124	13.4%
池田市	996	817	179	472	47.4%	0	0	102	9.3%
泉佐野市	812	664	148	465	57.3%	6	0	64	7.3%
以上の平均	1,033	893	140	679	65.8%	8	4	182	15.0%
貝塚市	544	437	107	419	77.0%	7	0	119	17.9%
摂津市	538	494	44	371	69.0%	6	2	113	17.4%
交野市	567	506	61	384	67.7%	7	3	77	12.0%
泉大津市	250	157	93	153	61.2%	0	0	153	38.0%
柏原市	42	40	2	27	64.3%	3	0	232	84.7%
藤井寺市	149	144	5	105	70.5%	0	0	195	56.7%
泉南市	328	249	79	103	31.4%	0	0	86	20.8%
高石市	582	469	113	378	64.9%	7	0	61	9.5%
阪南市	106	96	10	69	65.1%	2	2	133	55.6%
大阪狭山市	340	224	116	118	34.7%	0	0	166	32.8%
四條畷市	149	128	20	97	65.1%	0	0	142	48.8%
以上の平均	327	268	59	202	61.9%	3	1	134	29.1%
熊取町	182	182	0	182	100.0%	0	0	83	31.3%
島本町	46	37	9	32	69.6%	0	0	98	68.1%
豊能町	100	94	2	69	69.0%	2	2	90	47.4%
岬町	3	3	1	2	66.7%	0	0	65	95.6%
忠岡町	46	43	3	29	63.0%	0	0	45	49.5%
河南町	18	12	6	10	55.6%	0	0	49	73.1%
太子町	7	6	1	2	28.6%	0	0	55	88.7%
能勢町	0	0	0	0	#DIV/0!	0	0	33	100.0%
田尻町	15	15	0	10	66.7%	0	0	13	46.4%
千早赤阪村	10	10	0	2	20.0%	0	0	31	75.6%
以上の平均	43	40	2	34	79.2%	0	0	56	56.8%
総合計	61,340	52,812	8,524	42,222	68.8%	482	215	10,114	14.2%
総平均	1,427	1,228	198	982		11	5	239	

＊高槻市、吹田市、大東市の件数は、大阪府府民文化部文化総務課「市町村消費者施策の概要　平成23年8月」より。

＜表17＞質問2.2010年度の消費者相談・苦情処理等②

市町村	店舗購入		訪問販売		通信販売		マルチ（まがい）		電話勧誘販売		ネガティブ・オプション（送りつけ）	その他無店舗販売	不明・無関係
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比			
大阪市	7,394	35.4%	1,916	9.2%	5,397	25.8%	256	1.2%	1,008	4.8%	39	220	2,712
堺市	2,237	36.5%	957	15.6%	1,564	25.5%	61	1.0%	345	5.6%	18	84	869
東大阪市	838	24.1%	488	14.0%	862	24.8%	49	1.4%	141	4.1%	5	52	1,046
枚方市	912	31.3%	312	10.7%	809	27.8%	32	1.1%	202	6.9%	0	79	569
豊中市	996	36.8%	339	12.5%	667	24.6%	36	1.3%	174	6.4%	3	13	480
高槻市	1,088	34.3%	296	9.3%	726	22.9%	30	0.9%	159	5.0%	6	21	441
吹田市	795	31.7%	296	11.8%	613	24.4%	25	1.0%	188	7.5%	6	41	546
以上の平均	2,037	34.1%	658	11.0%	1,520	25.4%	70	1.2%	317	5.3%	11	73	952
茨木市	743	34.5%	261	12.1%	540	25.1%	45	2.1%	135	6.3%	7	11	412
八尾市	462	34.9%	159	12.0%	347	26.2%	10	0.8%	74	5.6%	4	10	258
寝屋川市	821	36.3%	261	11.5%	517	22.9%	19	0.8%	119	5.3%	8	11	506
岸和田市	430	36.3%	163	13.8%	357	30.2%	12	1.0%	77	6.5%	1	12	132
和泉市	385	29.1%	215	16.2%	367	27.7%	14	1.1%	95	7.2%	7	37	205
守口市	423	38.2%	175	15.8%	286	25.8%	12	1.1%	74	6.7%	3	15	119
箕面市	301	36.0%	86	10.3%	198	23.7%	10	1.2%	63	7.5%	4	6	167
門真市	331	39.5%	137	16.3%	175	20.9%	13	1.6%	51	6.1%	1	21	109
松原市	160	33.0%	88	18.1%	114	23.5%	6	1.2%	34	7.0%	1	5	77
大東市	322	36.2%	131	14.7%	233	26.2%	16	1.8%	30	3.4%	3	9	145
富田林市	79	31.2%	53	20.9%	73	28.9%	4	1.6%	5	2.0%	0	5	34
羽曳野市	81	35.4%	31	13.5%	58	25.3%	3	1.3%	11	4.8%	4	2	39
河内長野市	252	31.5%	115	14.4%	183	22.9%	10	1.3%	59	7.4%	3	2	175
池田市	345	34.6%	126	12.7%	222	22.3%	6	0.6%	78	7.8%	0	6	213
泉佐野市	211	26.0%	92	11.3%	181	22.3%	11	1.4%	27	3.3%	2	5	283
以上の平均	356	34.5%	140	13.5%	257	24.9%	13	1.2%	62	6.0%	3	10	192
貝塚市	208	38.2%	74	13.6%	99	18.2%	7	1.3%	41	7.5%	1	14	100
摂津市	278	51.7%	45	8.4%	83	15.4%	7	1.3%	30	5.6%	2	5	88
交野市	167	29.5%	90	15.9%	126	22.2%	6	1.1%	38	6.7%	0	21	119
泉大津市	94	37.6%	20	8.0%	68	27.2%	2	0.8%	7	2.8%	2	4	53
柏原市	18	42.9%	6	14.3%	13	31.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0	4
藤井寺市	74	49.7%	20	13.4%	23	15.4%	2	1.3%	9	6.0%	0	1	20
泉南市	151	46.0%	31	9.5%	83	25.3%	16	4.9%	0	0.0%	0	1	46
高石市	223	38.3%	97	16.7%	108	18.6%	3	0.5%	19	3.3%	2	3	127
阪南市	36	34.0%	19	17.9%	22	20.8%	1	0.9%	8	7.5%	0	4	16
大阪狭山市	115	33.8%	29	8.5%	48	14.1%	7	2.1%	24	7.1%	3	3	111
四條畷市	47	31.5%	41	27.5%	42	28.2%	1	0.7%	4	2.7%	2	3	9
以上の平均	128	39.2%	43	13.1%	65	19.9%	5	1.5%	16	5.0%	1	5	63
熊取町	55	30.2%	24	13.2%	23	12.6%	1	0.5%	12	6.6%	3	7	57
島本町	12	26.1%	7	15.2%	4	8.7%	0	0.0%	2	4.3%	1	4	16
豊能町	18	18.0%	20	20.0%	23	23.0%	3	3.0%	11	11.0%	0	1	24
岬町	2	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	1
忠岡町	17	37.0%	11	23.9%	4	8.7%	0	0.0%	2	4.3%	1	4	7
河南町	0	0.0%	4	22.2%	3	16.7%	0	0.0%	2	11.1%	0	0	9
太子町	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	0	0	4
能勢町	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	0	0
田尻町	6	40.0%	1	6.7%	3	20.0%	0	0.0%	1	6.7%	0	1	3
千早赤阪村	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0	10
以上の平均	11	26.0%	7	15.7%	6	14.1%	0	0.9%	3	7.3%	1	2	13
総合計	21,128	34.4%	7,236	11.8%	15,264	24.9%	737	1.2%	3,360	5.5%	142	743	10,361
総平均	491		168		355		17		78		3	17	241

＊高槻市、吹田市、大東市の件数は、大阪府府民文化部文化総務課「市町村消費者施策の概要　平成23年8月」より。

＜表18＞質問2.2010年度の消費者相談・苦情処理等③1）

市町村	紹介	助言	情報提供	あっせん		処理			あっせん件数の割合 (h+i)/総件数
				解決 h	不調 i	不能	不要	継続	
大阪市				744	75				3.9%
堺市				782	96				14.3%
東大阪市	305	2,131	656	290	35	29	34	484	9.3%
枚方市	190	2,149	122	237	42	77	54	44	9.6%
豊中市	77	1,872	602	59	14	33	50	0	2.7%
高槻市									
吹田市									
以上の平均	191	2,051	460	422	52	46	46	176	7.9%
茨木市	45	1,470	234	274	32	45	51	3	14.2%
八尾市	11	1,143	18	84	12	17	37	0	7.3%
寝屋川市	77	1,255	427	310	8	22	144	19	14.1%
岸和田市	31	344	646	118	19	6	18	0	11.6%
和泉市	39	950	123	165	16	5	13	14	13.7%
守口市	14	857	61	126	8	5	23	13	12.1%
箕面市	61	502	166	84	6	3	12	0	10.8%
門真市	42	563	101	80	9	15	28	0	10.6%
松原市	22	301	98	36	9	3	16	65	9.3%
大東市									
富田林市	15	203	19	21	2	1	0	0	9.1%
羽曳野市	50	125	24	24	5	0	0	42	12.7%
河内長野市	107	419	165	65	14	5	8	16	9.9%
池田市	25	681	33	202	17	15	19	4	22.0%
泉佐野市	76	500	169	44	3	13	7	0	5.8%
以上の平均	44	665	163	117	11	11	27	13	12.4%
貝塚市	44	332	113	28	5	10	11	1	6.1%
摂津市	19	433	66	12	3	0	5	0	2.8%
交野市	32	393	49	56	9	12	16	169	11.5%
泉大津市	13	74	115	36	2	3	5	0	15.2%
柏原市									−
藤井寺市	11	110	10	15	0	1	2	0	10.1%
泉南市									−
高石市	77	342	59	80	4	1	19	0	14.4%
阪南市									−
大阪狭山市	12	31	4	8	2	3	4	8	2.9%
四條畷市	2	78	17	43	3	4	0	3	30.9%
以上の平均	26	224	54	35	4	4	8	23	11.7%
熊取町	5	147	13	17	0	0	0	0	9.3%
島本町	6	16	5	7	2				19.6%
豊能町	5	52	26	10	0	6	1	35	10.0%
岬町	0	2	0	1	0	0	0	0	33.3%
忠岡町	3	27	10	2	0				4.3%
河南町	5	8	2	0	0	0	3	0	0.0%
太子町									−
能勢町	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!
田尻町	0	0	0	15	0	0	0	0	100.0%
千早赤阪村	5	1	0	0	0	0	0	0	0.0%
以上の平均	3	28	6	6	0	1	1	5	14.1%
総合計	1,426	17,511	4,153	4,075	452	334	580	920	8.3%
総平均	42	515	122	113	13	10	18	29	

＊未記入自治体と高槻市、吹田市、大東市を除く

＜表19＞質問3:来所相談の件数　　（＊受付件数に占める来所相談の割合を算出）

市町村	06年度	07年度	08年度	09年度	10年度	06年度割合	07年度割合	08年度割合	09年度割合	10年度割合
大阪市	1,777	1,588	1,338	1,241	1,199	7.2%	6.4%	6.0%	6.2%	5.7%
堺市	−	−	812	670	708	−	−	11.6%	10.5%	11.5%
東大阪市	451	516	485	439	400	9.8%	11.5%	10.9%	11.8%	11.5%
枚方市	800	778	785	610	602	22.8%	20.7%	22.6%	19.3%	20.7%
豊中市	303	339	570	637	540	8.9%	10.1%	18.2%	22.1%	19.9%
高槻市										
吹田市										
以上の平均	833	805	798	719	690	9.2%	8.8%	9.9%	9.9%	9.5%
茨木市	2,643	2,735	2,691	2,299	2,154	100.0%	100.7%	100.3%	100.3%	100.0%
八尾市	−	−	−	−	−	−	−	−	−	−
寝屋川市	834	755	996	833	793	35.4%	31.4%	37.4%	35.6%	35.1%
岸和田市	244	193	177	111	170	15.6%	12.3%	11.6%	9.8%	14.4%
和泉市	274	236	261	247	361	27.6%	24.3%	29.4%	27.2%	27.2%
守口市	423	363	349	319	303	30.0%	27.6%	25.9%	27.6%	27.4%
箕面市	222	227	173	128	128	19.4%	20.5%	18.5%	15.4%	15.3%
門真市	311	224	254	246	222	40.2%	27.0%	33.4%	38.3%	26.5%
松原市	168	179	215	161	157	27.2%	28.3%	34.8%	30.9%	32.4%
大東市										
富田林市	−	102	91	79	46	−	31.2%	29.6%	29.2%	18.2%
羽曳野市	60	100	87	73	101	34.1%	52.9%	63.0%	46.8%	44.1%
河内長野市	314	258	234	193	209	27.9%	26.1%	25.9%	24.8%	26.2%
池田市	330	383	290	328	284	28.9%	33.5%	29.4%	31.7%	28.5%
泉佐野市	413	400	405	279	262	35.4%	33.0%	37.2%	32.0%	32.3%
以上の平均	520	473	479	407	399	41.2%	40.0%	41.9%	41.0%	39.1%
貝塚市	203	193	247	244	185	33.1%	32.1%	39.6%	41.3%	34.0%
摂津市	661	675	646	486	538	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
交野市	225	297	284	245	227	35.0%	41.2%	40.3%	40.1%	40.0%
泉大津市	184	157	146	114	134	60.7%	51.5%	59.1%	52.8%	53.6%
柏原市	150	116	87	74	42	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
藤井寺市	125	104	131	155	149	92.6%	100.0%	94.9%	93.4%	100.0%
泉南市	403	374	387	314	328	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
高石市	308	307	291	259	219	42.2%	42.3%	41.6%	39.1%	37.6%
阪南市	−	−	−	−	−	−	−	−	−	−
大阪狭山市	86	62	75	101	72	44.1%	15.2%	16.3%	22.0%	21.2%
四條畷市	84	92	123	109	79	47.7%	48.4%	71.5%	66.9%	53.0%
以上の平均	243	238	242	210	197	60.6%	56.3%	58.0%	56.1%	56.5%
熊取町	179	208	209	247	182	100.6%	86.7%	100.0%	137.2%	100.0%
島本町	86	70	51	163	46	100.0%	100.0%	45.5%	100.0%	100.0%
豊能町	28	18	16	15	17	25.0%	17.0%	18.6%	18.1%	17.0%
岬町	10	9	12	3	3	19.6%	32.1%	30.8%	100.0%	100.0%
忠岡町	−	−	−	−	24	−	−	−	−	52.2%
河南町	−	−	−	3	8	−	−	−	37.5%	44.4%
太子町	−	−	−	−	−	−	−	−	−	−
能勢町	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
田尻町	27	29	24	15	15	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
千早赤阪村	7	9	5	9	10	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
以上の平均	48	49	45	57	34	73.1%	71.2%	66.7%	98.7%	72.6%
総合計	12,333	12,096	12,947	11,449	10,917	22.0%	21.3%	21.7%	21.5%	20.5%
総平均	374	356	370	318	295					

＊未記入自治体と高槻市、吹田市、大東市を除く

＜表20＞質問5①本課の機構名称　　②相談受付の開設について

市町村名	部	課	係	相談窓口の名称	窓口の開設	時間帯	年間における休み	電話回線数
大阪市				大阪市消費者センター	年末年始以外の毎日	10:00～17:00	12/29～1/3	5
堺市	市民生活	消費生活センター		堺市立消費生活センター	毎週月～金	9:00～17:00	12/29～1/3、土・日・祝日	3
東大阪市	市民生活	消費生活センター		東大阪市立消費生活センター	毎週月～金	9:30～16:00	12/30～1/5、土・日・祝日	2
枚方市	市民安全	消費生活センター		枚方市立消費生活センター	毎週月～金	9:30～16:30	土・日・祝・年末年始	2
豊中市	市民協働	くらしセンター消費生活	相談グループ	豊中市立生活情報センターくらしかん（消費生活課）	毎週月～金	9:00～17:00	12/29～1/3	3
高槻市	都市産業	消費生活センター		高槻市立消費生活センター	毎週月～金	9:00～12:00、13:00～17:00	土・日・祝・年末年始	
吹田市	市民文化部 市民生活室	市民生活相談		吹田市立消費生活センター	毎週月～金	9:00～17:00	土・日・祝・年末年始	
茨木市	市民生活	市民生活	消費生活	茨木市消費生活センター	毎週月～金	9:00～16:30	土・日・祝・年末年始	3
八尾市	経済環境	産業政策	消費生活	八尾市産業政策課	毎週月～金	9:00～17:00	12/30～1/4、土・日、祝日	2
寝屋川市	市民生活	消費生活センター		消費生活センター	毎週月～土	9:00～16:00（ただし12:00～13:00を除く）	12/28～1/3	2
岸和田市	市民生活	自治振興		岸和田市立消費生活センター	毎週月～金	9:30～16:30（昼休み12:00～12:45）		2
和泉市	環境産業	商工労働室	商工観光担当	和泉市消費生活センター	毎週月～金	9:00～17:15	土日祝日、年末年始	2
守口市	市民生活	市民生活		守口市消費生活センター	毎週月～金	9:30～16:30	12/29～1/3、土・日・祝日	2
箕面市	市民	市民サービス政策		箕面市立消費生活センター	毎週月～日	10:00～16:00、土10:00～12:00	12/29～1/3、第1・3・5木曜、第2・4日曜、祝日	2
門真市	市民	地域活動		門真市消費生活センター	毎週月～金	9:30～16:30	12/29～1/4	1
松原市	市民生活	産業振興	商工	松原市消費生活相談コーナー	毎週月～金	10:00～16:00（12:00～13:00を除く）	12/29～1/3、土日祝日	1
大東市	市民生活	生活安全	市民協働グループ	大東市消費生活センター	毎週月～金	9:00～17:00	土・日・祝・年末年始	
富田林市	産業環境	商工観光	地域振興	消費者相談	毎週月～金	10:00～15:00（12:00～13:00は休憩）	12/29～1/3	1
羽曳野市	生活環境	産業振興	商工労働消費担当	羽曳野市消費生活相談	毎週月・水・金	10:00～15:00（水は14:00まで）	12/30～1/4、土日祝、毎週火・木	1
河内長野市	市民生活	市民窓口		河内長野市消費生活センター	毎週月～金	10:00～16:00	12/29～1/3	2
池田市	市民生活	地域活性		池田市立消費生活センター	毎週月～金	9:30～16:00	土・日、祝休日、年末年始	2
泉佐野市	生活産業	商工労働観光	商工労働観光	泉佐野市消費生活センター	毎週月～金	9:00～16:30	土・日・祝・年末年始	
貝塚市	環境生活	商工観光		貝塚市消費者相談コーナー	毎週月～金	10:00～12:00、13;00～15:00	12/29～1/3、土・日・祝日	1
摂津市	生活環境	産業振興	商工労政	摂津市消費生活相談ルーム	毎週月～金	9:00～16:30	12/29～1/3	2

＜表20＞質問5①本課の機構名称　　②相談受付の開設について

市町村名	部	課	係	相談窓口の名称	窓口の開設	時間帯	年間における休み	電話回線数
交野市	地域社会	暮らしの安心		消費者相談コーナー	毎週月～金	9:00～16:00	12/29～1/3	2(相談専用)
泉大津市	市民産業	産業政策		泉大津市消費生活相談コーナー	毎週月～金	13:00～16:00	12/29～1/3、土・日・祝日	1
柏原市	経済環境	産業振興	商工労働	特になし	月5回、第1月曜、毎週木曜	10:30～	12/29～1/4	1
藤井寺市	市民生活	地域振興	広聴ふれあい担当	藤井寺市消費生活相談	毎週、火・金	10:00～16:00	12/30～1/4、のうちの火、金	1
泉南市	市民生活環境	商工労働観光	商工労働観光	泉南市消費生活センター	毎週月～金	13:00～16:00	12/30～1/4(H24年度変更予定)、土・日・祝日	1
高石市	政策推進	経済	経済振興	高石市消費生活センター	毎週月～土	9:00～16:45	12/29～1/3、火、日、祝	2
阪南市	市民	商工労働観光		阪南市消費者相談	毎週月・水・金	12:00～15:30	年末年始、祝日	1
大阪狭山市	市民	農政商工		消費者相談	月4回、毎週火曜日	10:00～16:00		1
四條畷市	市民生活	産業労働観光		四條畷市消費生活センター	毎週、月・火・水・金	13:00～16:00(火曜のみ8:45～11:45)	12/29～1/3、毎週木曜日	1
熊取町	住民	にぎわい創造	産業振興グループ	熊取町消費生活相談コーナー	月3回、火・木・金	13:00～16:00		1
島本町	都市環境	環境・産業		島本町消費者相談室	毎週月・水・金	9:00～12:00	12/29～1/3、祝日	1
豊能町	建設環境	農林商工		消費生活コーナー	毎週月・水・木(祝日を除く)	9:00～17:00	4/1～3/31間で220日	1
岬町	都市整備	産業振興	産業振興	消費者相談	月1、第2金	13:00～16:00		1
忠岡町	産業まちづくり	産業振興	産業振興	消費生活専門相談	毎週火・木	13:00～16:00		1
河南町	まち創造	環境・まちづくり推進	産業振興	河南町消費生活相談窓口	月8回、毎週月・木	10:00～16:30	12/29～1/3、土・日・祝日	3
太子町	まちづくり推進	地域整備室	にぎわいまちづくりグループ	消費者苦情相談	月1、第3月	13:30～16:00		
能勢町	環境創造	地域振興	産業振興	人権文化センター	毎週4日	9:00～17:00		1
田尻町	事業	産業振興	産業	田尻町消費生活相談	毎週月・木	10:00～15:00	12/30～1/4	1
千早赤阪村		地域振興	むらづくりグループ	千早赤阪村消費生活相談窓口	毎週月～金	9:00～17:00	12/29～1/4、特になし	1

＊高槻市、吹田市、大東市は、大阪府府民文化部文化総務課「市町村消費者施策の概要　平成23年8月」より。

大阪府内市町村の消費者行政調査票

全大阪消費者団体連絡会

質問内容等でご不明の際には、以下までご一報ください。

問い合わせ先：全大阪消費者団体連絡会
℡．０６－６９４１－３７４５　担当：飯田・大森

回答は、各々の質問に沿って、数値の記入、該当項目の選択、記入などをお願いします。

質問１．消費者行政予算等についてうかがいます。

①2010 年度最終と 2011 年度当初の消費者行政予算を教えて下さい。

なお、ここでいう予算とは消費者行政本課及び消費生活センター（消費者相談窓口等）が担当する消費者行政に関する事務にかかる予算をいいます。その他の部署において消費者行政に関する事務を担当している数値の場合にはその旨の注記をしてください。

2010 年度最終（単位：千円）

自主財源	うち相談員の人件費	うち物価行政関係	消費者行政活性化基金	うち相談員の人件費

注記：（　　）

2011 年度当初（単位：千円）

自主財源	うち相談員の人件費	うち物価行政関係	消費者行政活性化基金	うち相談員の人件費

注記：（　　）

②大阪府においては、「消費者行政活性化基金」事業が 2012 年度まで延長されましたが、2012 年度も「消費者行政活性化基金」を活用する予定ですか。また、貴市町村の消費者行政でやり残している事業や課題は何ですか。

１）2012 年度の「消費者行政活性化基金」の活用予定について教えて下さい

・活用する予定　　・活用しない予定　　・わからない

２）この間、消費者行政活性化基金の活用が進みましたが、貴市町村の消費者行政でやり残している事業や課題は何ですか。該当項目に○を付してください。（複数回答可）

- 消費者相談窓口の新設・移設・改修・拡大
- 消費者相談窓口の周知・広報
- 消費者相談用の備品整備・電話回線増加
- 消費者相談窓口の開設日数・時間の拡大
- 消費生活相談員数、勤務時間、勤務日の増加
- 消費生活相談員の勤務条件の改善
- 消費者相談に従事する相談員・職員の研修費
- 弁護士等の専門家との顧問契約、アドバイザー制度導入
- 住民・社会人向けの広報・啓発・教育、出前講座
- 学校における啓発・消費者教育、出前講座
- 消費者団体への活動支援
- 消費者啓発の従事者育成、
- 他（　　）

質問２．2010 度の消費者相談・苦情処理等についてうかがいます。

①総件数とその内訳及び危害・危険情報の内訳を教えて下さい。

総件数	総件数のうち苦情	苦情のうち契約・解約に係る苦情	総件数のうち問合せ等		
				危害情報	危険情報
件	件	件	件	件	件

②購入形態別件数を教えて下さい。

店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ（まがい）
件	件	件	件
電話勧誘販売	ﾈｶﾞﾃｨﾌﾞ・ｵﾌﾟｼｮﾝ	その他無店舗販売	不明・無関係
件	件	件	件

③ 相談の処理について教えて下さい。

１）紹介、助言、情報提供、あっせん等の内訳

紹介	助言	情報提供	あっせん		処理		
			解決	不調	不能	不要	継続
件	件	件	件	件	件	件	件

２）解決困難な相談事例とその処理方法について、数例教えて下さい。

解決困難な相談事例	処理

３）「あっせん」を進める際の障害や課題にはどういうものがありますか。

・

・

質問３．2006～2010 年度の来所相談の件数について教えて下さい。

2006 年度	2007 年度	2008 年度	2009 年度	2010 年度
件	件	件	件	件

質問４．大阪府の苦情審査会に付託しようとした案件とその結果について教えて下さい。

①2009～2011 年度に付託しようとした案件はありましたか。また、その結果はどうなりましたか。

・ 2009 年度　無　有（　　件）その結果は　付託された（　件）付託されなかった（　件）
・ 2010 年度　無　有（　　件）その結果は　付託された（　件）付託されなかった（　件）
・ 2011 年度　無　有（　　件）その結果は　付託された（　件）付託されなかった（　件）

②大阪府の苦情審査会に付託する際の障害や課題はどういうものがありますか

・

・

質問５．消費者行政の体制についてうかがいます。

①貴市町村の消費者行政本課の機構名称を教えて下さい。

・担当窓口（　　部　　課　　係）
・消費者相談窓口の名称は、（　　）

②貴市町村の相談受付の開設について教えて下さい。

・ 相談受付窓口の開設　（月　　回第　　曜日、　毎週　　曜日～　　曜日）
・ 相談受付の時間帯（　　：　　～　　：　　）
・ 年間における休みは、（　　月　　日～　　月　　日、　　）
・ 電話回線数は、（　　回線）

③貴市町村の体制について教えて下さい。

（本課と相談窓口で体制が区分されていない場合には、相談窓口の欄のみに記入してください。また、「うち管理職」の人数を相談窓口・本課でダブルカウントしている場合には、「うち管理職」の数値を○で囲んでください。）

１）消費者相談窓口の体制の内訳

専任職員	兼任職員	非常勤職員	うち相談員	うち管理職
人	人	人	人	人

２）消費者相談窓口の兼任職員の消費者行政にかかる兼任割合は　　％くらい

３）消費者行政本課の体制の内訳

専任職員	兼任職員	非常勤職員	うち管理職
人	人	人	人

４）消費者行政本課の兼任職員の消費者行政にかかる兼任割合は　　％くらい

④PIO-NET 端末の導入について教えて下さい。

（・2012 年度から　・2011 年度から　・2010 年度から　・2009 年度以前から）導入
・導入計画はない

質問６．消費者行政の充実・強化についてうかがいます。

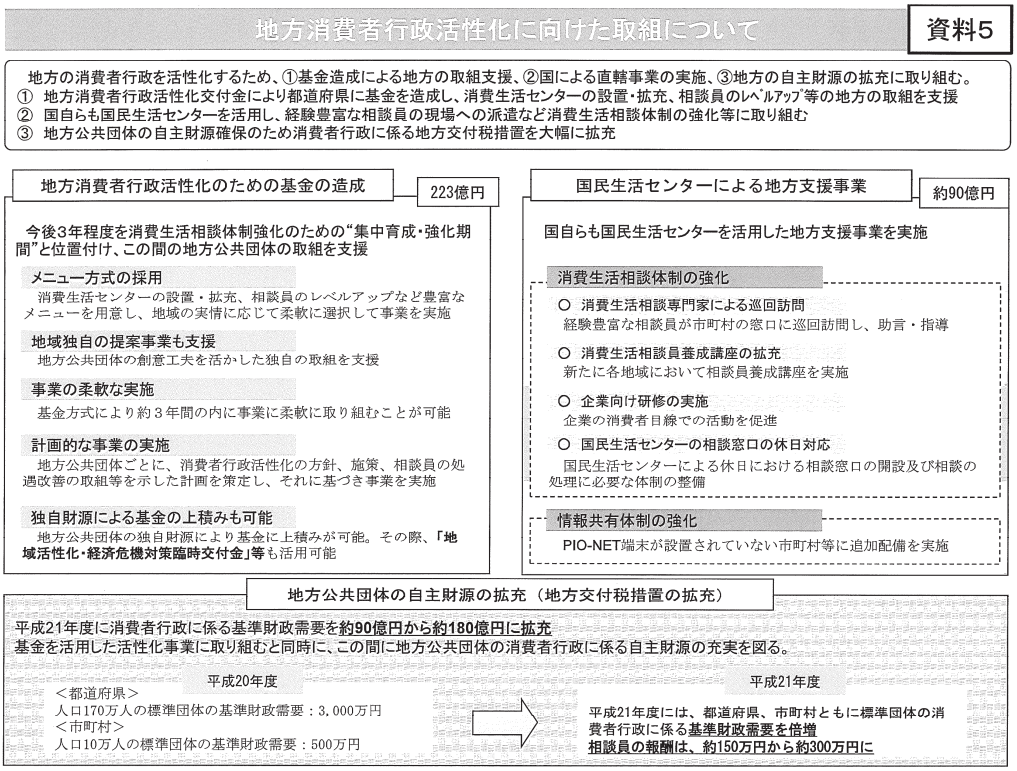
①2013 年度以降の消費者行政に係る国の財政支援措置についてどうお考えですか。

・必要である　　・必要ない　　・どちらともいえない

ご協力ありがとうございました。ご回答は、**8 月 12 日までに**返送してください。

[地方消費者行政の活性化に向けた政府の予算措置]

①地方消費者行政活性化基金 223 億円（08 年度補正 150 億円＋09 年度補正 73 億円）
②国民生活センターによる地方支援事業（08 年度補正約 90 億円）
③地方交付税措置の拡充（09 年度分より人口 10 万人の標準団体の消費者行政に関わる基準財政需要 500 万円を倍増＝市町村人口 1 人当たり換算すれば 50 円が 100 円に）



[地方消費者行政活性化基金の概要・メニュー]